

# La Carta dei Servizi di Newtec s.r.l.

## Sommario

<b>LA CARTA DEI SERVIZI</b> .....	2
<b>CHI SIAMO</b> .....	2
<b>PRINCIPI</b> .....	2
Eguaglianza e Imparzialità.....	2
Continuità.....	3
Diritto di informazione.....	3
Partecipazione.....	3
Efficienza ed efficacia.....	3
Cortesìa e Trasparenza.....	3
Tutela dei dati personali e sicurezza informazioni.....	3
<b>OFFERTA DEI SERVIZI</b> .....	4
Adesione ai servizi e Contratto.....	4
Modifiche al Contratto.....	4
Recesso.....	4
Fatturazione e modalità di pagamento.....	4
Blocco selettivo di chiamata.....	5
Centralini in Cloud.....	5
<b>IMPEGNI DI NEWTEC</b> .....	5
<b>PARENTAL CONTROL</b> .....	6
<b>STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI E INDENNIZZI</b> .....	6
Tempi di attivazione dei servizi.....	7
Tempi di risoluzione dei malfunzionamenti.....	7
Indennizzi.....	7
<b>BLOCCO DI CONTENUTI E LIMITAZIONI DI ACCESSO</b> .....	8
<b>GESTIONE RECLAMI E CONTROVERSIE</b> .....	9
<b>DBU</b> .....	9
<b>PROCEDURA DI PORTABILITÀ</b> .....	10

## **LA CARTA DEI SERVIZI**

La presente Carta dei Servizi è redatta da Newtec s.r.l. (di seguito per brevità "Newtec") secondo lo schema della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 e in conformità alla direttiva generale AGCOM **n. 179/03/CSP**. (Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2), della legge 31 luglio 1997, n. 249), e secondo quanto previsto dall'Allegato A alla delibera **n. 156/23/CONS** (Regolamento in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni da postazione fissa)

Newtec fornisce le informazioni utili al fine di inoltrare segnalazioni, proposte, richieste di chiarimento e reclami da parte della clientela e definisce gli standard tecnico-operativi e di qualità dei propri servizi, così come richiesti dalla vigente normativa in materia di comunicazioni elettroniche, quali la continuità, la regolarità d'erogazione della fornitura e la tempestività del suo ripristino in caso di disservizio, da intendersi validi in condizioni normali d'esercizio.

La Carta dei Servizi è consultabile da parte degli utenti dei servizi in internet all'indirizzo - <http://www.newtec.marche.it> - disponibile nel sito.

Essa viene, inoltre, inviata gratuitamente in formato elettronico, ai Clienti che lo chiedano all'indirizzo e-mail fornito.

Il Cliente può richiederne copia in formato cartaceo, versando un contributo a titolo forfettario di 5 (cinque) euro, comprensivo delle spese di spedizione, importo che verrà addebitato direttamente nella fattura successiva immediatamente utile.

## **CHI SIAMO**

WIRTEK (brand commerciale di NEWTEC S.R.L.) è il servizio innovativo di comunicazione elettronica con tecnologia FWA, FTTC e FTTH della NEWTEC, allo scopo di portare la banda larga ovunque, anche nelle zone attualmente non coperte da servizi a banda larga.

NEWTEC s.r.l., P.IVA 01574460430 - Via A. Merloni, 15 - 62024 MATELICA (MC), in attività da più di venti anni, si è affermata a livello regionale diventando un punto di riferimento per l'Ente Pubblico e per i soggetti privati.

Dal 2025 Newtec s.r.l. è azienda certificata **ISO/IEC 27001**, in tema di sicurezza e protezione dei dati, con il seguente campo di applicazione "Realizzazione, erogazione, manutenzione, assistenza di servizi accesso internet, voip, centralini in cloud e servizi collegati assistenza, consulenza informatica e storage in cloud". La certificazione è estesa alle linee guida **ISO/IEC 27017 e 27018**, in tema di sicurezza specifica per fornitori di servizi cloud.

Per ogni informazione visitate il sito [www.newtec.marche.it](http://www.newtec.marche.it).

## **PRINCIPI**

### **Eguaglianza e Imparzialità**

Newtec fornisce i servizi di comunicazione elettronica rispettando il principio di uguaglianza dei

diritti dei Clienti, senza alcuna distinzione di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. Una particolare attenzione è riservata, nella gestione dei rapporti, ai soggetti appartenenti a fasce svantaggiate e deboli della popolazione (in conformità ad eventuali prescrizioni di legge). I servizi sono offerti in modo obiettivo, giusto ed imparziale, senza dunque praticare discriminazioni ingiustificate fra i Clienti.

## **Continuità**

Newtec assicura i servizi in maniera ininterrotta, fatte salve le cause di forza maggiore. Nel caso si rendano necessari interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria Newtec si impegna a garantire ai Clienti il minor disagio e ad informarli in anticipo, quando tecnicamente possibile, dell'inizio e della fine della situazione di interruzione o di funzionamento irregolare.

## **Diritto di informazione**

Tutti i Clienti hanno il diritto di scegliere tra i diversi servizi offerti.

A tal fine Newtec informa il pubblico circa la propria offerta e le relative condizioni di servizio, utilizzando un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile, specie quando comunica al pubblico le condizioni tecniche ed economiche dei servizi medesimi offerti.

Nel sito [www.newtec.marche.it](http://www.newtec.marche.it) sono sempre disponibili, nelle specifiche sezioni in coda alla home page, i dati della trasparenza tariffaria, trasparenza tecnica, miglior tariffa, costi recesso anticipato per clienti consumer, condizioni generali di contratto.

## **Partecipazione**

Al fine di favorire l'interazione e il dialogo con i propri utenti, Newtec garantisce che ciascun Cliente possa esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Per migliorare la fornitura del servizio, ciascun Cliente o associazione di consumatori può produrre documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti. Tale materiale verrà adeguatamente considerato e valutato.

Sarà quindi compito specifico della Newtec dare riscontro agli eventuali reclami o suggerimenti inoltrati agli indirizzi messi a disposizione, nell'obiettivo primario di improntare la propria attività a criteri di cortesia, chiarezza, correttezza e trasparenza.

## **Efficienza ed efficacia**

Newtec fornisce i propri servizi in modo efficiente, cioè con diligenza e rispettando quanto pattuito, e in modo efficace ai suoi Clienti, e farà il necessario per mantenere e migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio.

## **Cortesia e Trasparenza**

Cortesia e trasparenza sono i principi, a cui si ispira da sempre Newtec nella gestione dei rapporti con i propri Clienti, per assicurare la massima disponibilità ed accessibilità alle informazioni sui servizi offerti e sull'azienda.

## **Tutela dei dati personali e sicurezza informazioni**

Newtec si impegna ad 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 alle informazioni che lo riguardano in possesso di Newtec, nonché i diritti dell'interessato nel trattamento dei dati, in conformità al Regolamento UE 679/2016 ("GDPR").

Newtec ha attuato un sistema di gestione della sicurezza delle informazioni, sia proprie sia dei propri clienti e collaboratori, ottenendo la certificazione **ISO/IEC 27001** con il seguente campo di applicazione "Realizzazione, erogazione, manutenzione, assistenza di servizi accesso internet, voip, centralini in cloud e servizi collegati assistenza, consulenza informatica e storage in cloud". La certificazione è estesa alle linee guida **ISO/IEC 27017 e 27018**, in tema di sicurezza specifica per fornitori di servizi cloud.

Newtec è inserita come **soggetto essenziale** nell'elenco delle organizzazioni soggette alla

cosiddetta NIS2 (Network and Information Security 2), direttiva 2022/2555 dell'Unione Europea che si pone lo scopo di rafforzare la cybersecurity per imprese e pubbliche amministrazioni; recepita in Italia con D.Lgs. 138/2024. Come tale Newtec è soggetta a rispondere a specifici requisiti definiti dall'autorità ai fini della cybersecurity.

## **OFFERTA DEI SERVIZI**

### **Adesione ai servizi e Contratto**

L'attivazione di servizi offerti a titolo oneroso avviene soltanto previa richiesta espressa da parte del Cliente.

Le Condizioni Generali "Condizioni Generali di Contratto", costituiscono unitamente alla Carta dei Servizi, all'offerta e relativi allegati, il "Contratto". Tramite la sottoscrizione del Contratto, secondo le modalità previste da Newtec, il Cliente richiede l'attivazione di uno o più servizi a Newtec.

La documentazione contrattuale generale è consultabile all'indirizzo che segue: <http://www.newtec.marche.it>

### **Modifiche al Contratto**

Il Cliente accetta ogni modifica dei servizi o del Contratto resa necessaria a causa di intervenute disposizioni di legge e/o regolamenti e/o provvedimenti delle competenti Autorità. Le modifiche contrattuali non ricomprese in quelle appena descritte avranno effetto non prima del decorso di 30 (trenta) giorni dalla data in cui le stesse vengono comunicate ed entro i successivi 60 (sessanta) giorni tale termine l'utente potrà esercitare la facoltà di recedere dal singolo servizio o dal Contratto, senza che ciò comporti l'applicazione di alcuna penale, dandone comunicazione scritta a Newtec mediante lettera raccomandata A.R., e/o PEC. In caso di recesso completato oltre il 31esimo (trentunesimo) giorno, si applicano al Cliente, per il periodo eccedente i primi 30 (trenta) giorni, le condizioni contrattuali stabilite a partire dalla data della modifica. In assenza di recesso si intenderanno accettate dal Cliente le nuove condizioni economiche. In tal caso, il singolo servizio o il Contratto nella sua interezza si intenderanno definitivamente risolti a far data dalla ricezione da parte di Newtec della comunicazione di recesso dell'utente. In difetto di comunicazione da parte del Cliente entro il termine suddetto, la modifica sarà efficace a far data dal giorno successivo al termine ultimo per il recesso.

### **Recesso**

Le parti potranno recedere dal Contratto mediante apposita comunicazione, indirizzata a Newtec o viceversa entro i termini previsti dal Contratto stesso. La competenza del costo di uno specifico servizio decorre dalla data di attivazione dello stesso; anche qualora il Cliente non lo utilizzi, l'addebito di un canone avverrà periodicamente fino a ricezione della volontà di recedere o disdire nei termini contrattuali. Il Cliente sarà tenuto a versare a Newtec:

- l'importo dovuto per l'utilizzo del servizio fino alla sua effettiva disattivazione
- il contributo per "rimborso spese gestione recesso" (pari a euro 36,60 IVA compresa per i clienti consumer)
- la restituzione degli eventuali apparati forniti in comodato d'uso gratuito
- ogni altro onere eventualmente pattuito come indicato nelle Condizioni Generali.

### **Fatturazione e modalità di pagamento**

Il Cliente riceverà da Newtec documenti di fatturazione commisurati alle tariffe in vigore al momento della sottoscrizione del Contratto o in base a quelle successivamente aggiornate.

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

**Blocco selettivo di chiamata**

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

L'utente può richiedere la rinuncia allo sbarramento selettivo di chiamata permanente o la modifica delle opzioni dello stesso mediante la compilazione di uno specifico modulo da richiedere al Servizio Clienti di Newtec. Tale modulo dovrà essere compilato, sottoscritto e trasmesso a Newtec a mezzo raccomandata A/R e/o PEC

**Centralini in Cloud**

Per il servizio di Centralini in Cloud i dati sono archiviati presso server Aruba, collocati in Italia. In nessun caso i dati gestiti da Newtec contengono registrazioni vocali di chiamate.

Come standard i centralini sono impostati per non registrare le chiamate vocali. La registrazione è possibile, dietro richiesta esplicita del cliente da inviarsi a mezzo PEC o raccomandata; in ogni caso tali dati sono memorizzati presso supporti forniti, indicati e gestiti da parte del cliente (comunque NON su infrastruttura Newtec)

Newtec srl garantisce che, dietro richiesta da inoltrare via email, fornirà al cliente:

- l'elenco della rubrica del proprio centralino
- l'elenco degli interni del proprio centralino

Si garantisce la disponibilità del servizio cloud per il 99% del tempo, intesa come totale minuti di disservizio rispetto ai minuti totali in un mese (esempio dato un mese di 30 giorni è ammissibile un disservizio =< a 432 minuti).

Nel caso il cliente receda dal servizio di centralino in cloud i relativi dati saranno cancellati da Newtec srl con le seguenti tempistiche:

- entro 15 giorni dalla cessazione si cancellano i dati on line
- entro 3 mesi dalla cessazione si cancellano tutti i backup

**IMPEGNI DI NEWTEC**

Newtec si impegna a:

- attivare tutti i servizi offerti secondo le Condizioni Generali di Contratto, consegnate al Cliente in occasione della sottoscrizione o comunque a questo rese note mediante pubblicazione e conseguente facoltà di presa visione direttamente nel sito internet – all'indirizzo – <http://www.newtec.marche.it>;
- fornire un servizio di assistenza costituito da un unico recapito 0737787725 al quale il Cliente può rivolgersi per chiedere informazioni circa i diversi servizi erogati, le condizioni economiche, segnalare disservizi e richiedere assistenza;
- il servizio è attivo dal lunedì al venerdì con i seguenti orari: 9:00 - 13:00 / 14:30 - 18:00; il sabato dalle 9:00 alle 13:00
- fuori dalle fasce orarie indicate al punto precedente, mettere a disposizione un servizio di segnalazione di eventuali guasti, interruzione di servizio o malfunzionamenti via telefono al numero: 0737 787725 – con indicazione di "cognome e nome", "località del chiamante" e "breve descrizione del problema". Sarà cura della Newtec prendere in carico la segnalazione quanto prima.
- mettere a disposizione anche una casella di posta elettronica (assistenza@wirtek.it) a cui è possibile rivolgersi per chiedere informazioni e fare le segnalazioni di cui sopra;

- inviare la fattura contenente le informazioni necessarie e, a richiesta, la documentazione delle comunicazioni effettuate nel periodo di riferimento all'indirizzo elettronico indicato in sede contrattuale o altro domicilio eletto;
- dare immediata comunicazione di ogni modifica delle condizioni economiche e tecniche di offerta, all'interno della fattura, oppure, attraverso il sito [www.newtec.marche.it](http://www.newtec.marche.it) o attraverso altre forme di comunicazione;
- curare la manutenzione delle apparecchiature concesse in comodato, la riparazione e l'eventuale sostituzione di quelle che dovessero risultare malfunzionanti. La riparazione dei guasti avverrà gratuitamente ad eccezione che per i guasti imputabili direttamente o indirettamente a dolo o colpa del Cliente, o ascrivibili a difetti di funzionamento di impianti o terminali utilizzati dal medesimo. Qualsiasi intervento concernente il funzionamento delle apparecchiature e del servizio dovrà essere eseguito esclusivamente da Newtec o da personale incaricato da quest'ultima. Per consentire l'effettuazione delle verifiche all'impianto e alle apparecchiature relative esclusivamente alla fornitura del servizio, il Cliente dovrà consentire l'accesso ai propri locali ai tecnici Newtec o ai terzi da questa incaricati;
- fornire la più completa collaborazione alle autorità pubbliche competenti per l'accertamento di eventuali atti e comportamenti illeciti.
- fornire agli utenti il Codice di Migrazione al fine di favorire le procedure di cambio operatore; l'utente può reperire il codice di migrazione nel documento di fatturazione

## **PARENTAL CONTROL**

Gli utenti privati di Newtec usufruiscono gratuitamente di servizi di controllo parentale ("Parental Control"). In conformità alle Linee Guida di cui alla Delibera AGCOM 9/23/CONS Newtec mette a disposizione il sistema gratuito di Parental Control tramite l'Area Clienti.

Tramite la propria area cliente, il Cliente ha la possibilità di attivare una lista di siti da inibire ai minori, raggruppati nella categoria «Famiglia», già individuata da Newtec sulla base delle indicazioni dell'Autorità e in continuo aggiornamento grazie ad un evoluto sistema di intelligenza artificiale.

Per ogni supporto sulla modalità di attivazione e disattivazione del filtro, è disponibile il servizio assistenza.

Il Cliente prende atto che Newtec non garantisce l'idoneità per i minori dei siti e contenuti che rimangono accessibili, né l'estraneità al suddetto blocco di siti e contenuti idonei al minore. Rimane in capo al Cliente la responsabilità del minore e il compito di verificare l'idoneità alle proprie specifiche esigenze dei contenuti e dei filtri applicati.

Qualora il Cliente usufruisse di un router di propria libera scelta, è quest'ultimo a dover correttamente configurare i DNS per il filtraggio dei contenuti; in questo caso, Newtec offre gli indirizzi dei server DNS da impostare

## **STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI E INDENNIZZI**

Attraverso la Carta dei Servizi, Newtec indica una serie di parametri di qualità che si impegna a raggiungere e a mantenere, permettendo ai Clienti di verificarne l'effettiva realizzazione. Per gli standard generali di Qualità del servizio, Newtec fissa degli obiettivi annuali riportati sul sito web nella sezione a ciò dedicata <https://www.newtec.marche.it/qualita-dei-servizi/>. In tale sezione, sono riportati anche i risultati della qualità del servizio di cui alla Delibera 156/23/CONS. Di seguito sono riportati gli standard specifici di qualità.

## Tempi di attivazione dei servizi

Salvo quanto diversamente stabilito nel Contratto, Newtec si impegna ad attivare il Servizio entro il termine indicato nelle Condizioni Generali che distingue il servizio a seconda delle tecnologie, in caso di esito positivo delle verifiche tecniche e nel caso in cui Newtec non abbia fondati motivi per non attivare il Servizio, come indicato nelle Condizioni Generali. Newtec terrà aggiornato il Cliente su tempi e modalità di attivazione. In caso di problematiche o ritardi nell'attivazione del Servizio, per cause non imputabili a Newtec, quest'ultima comunicherà prontamente i motivi del ritardo e, se possibile, i tempi di attivazione aggiornati. In caso di ritardo imputabile a Newtec il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti dal paragrafo che segue denominato "Indennizzi".

## Tempi di risoluzione dei malfunzionamenti

Newtec si impegna a eliminare eventuali irregolarità funzionali dei servizi fonia e connettività, per la parte di propria competenza.

Resta inteso che possono essere stabiliti SLA specifici per singoli servizi e contratti.

Newtec si impegna a risolvere il malfunzionamento nel termine di:

- 5 gg. lavorativi, decorrenti dal giorno successivo alla ricezione della segnalazione per tutto quanto attinente alla connettività FWA
- 7 gg. lavorativi, decorrenti dal giorno successivo alla ricezione della segnalazione per tutto quanto attinente alla connettività FIBRA
- 2 gg lavorativi, decorrenti dal giorno successivo alla ricezione della segnalazione, per tutto quanto attinente al centralino in cloud

Nei casi di manutenzione programmata, ove sia necessaria l'interruzione della fornitura del servizio, i Clienti saranno informati con una comunicazione pubblicata sul sito web, o con una comunicazione via email, con almeno due giorni di anticipo rispetto all'interruzione stessa. Newtec si attiverà, in ogni caso, per arrecare ai Clienti i minori disagi possibili.

Nel caso in cui Newtec non osservi i termini sopra indicati, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti al paragrafo "Indennizzi".

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

## Indennizzi

Newtec riconosce:

- **INDENNIZZI AUTOMATICI:** in caso di segnalazione da parte del Cliente, nel caso di **ritardo nell'attivazione del Servizio** rispetto al termine previsto dal Contratto, salvo cause non imputabili a Newtec o forza maggiore. Newtec applica gli indennizzi previsti dal Regolamento in materia di cui alla delibera 347/18/CONS. Tali indennizzi sono applicati anche in caso di **sospensione o cessazione amministrativa senza che ve ne fossero i presupposti e in mancanza di preavviso**. Sono, dunque, escluse le sospensioni per manutenzioni, per forza maggiore, per cause imputabili al Cliente e a terzi, compreso l'operatore della gestione della rete. Nello specifico l'indennizzo consiste in:
  - Per ritardo nell'attivazione del servizio di connessione si riconosce un indennizzo pari a 3,00 euro per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo pari alla cifra più bassa tra

40 euro e un canone mensile del servizio

- Per ritardo nell'attivazione del servizio voip e/o centralino si riconosce un indennizzo pari a 2,00 euro per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo pari alla cifra più bassa tra 20 euro e un canone mensile del servizio per ciascun servizio
- Per sospensione o cessazione amministrativa non dovuta di un servizio di connessione si riconosce un indennizzo, per ciascun servizio, pari a 3,00 euro per ogni giorno, fino ad un massimo pari alla cifra più bassa tra 40 euro e un canone mensile del servizio
- Per sospensione o cessazione amministrativa non dovuta del servizio voip e/o centralino si riconosce un indennizzo, per ciascun servizio, pari a 2,00 euro per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo pari alla cifra più bassa tra 20 euro e un canone mensile del servizio

Nel caso si abbia contemporaneamente ritardo di attivazione del servizio di connessione e del servizio voip l'indennizzo si riconosce per il solo servizio di connessione.

Nel caso si abbia contemporaneamente sospensione o cessazione amministrativa del servizio di connessione e del servizio voip l'indennizzo si riconosce per il solo servizio di connessione.

- **INDENNIZZI PER MANCATO RISPETTO DEGLI SLA DI CUI AL PARAGRAFO "Tempi di risoluzione dei malfunzionamenti":** Nel caso di mancato rispetto degli SLA inseriti nel paragrafo indicato, Newtec, qualora vi siano i presupposti e ne sia responsabile, concede gli indennizzi sotto specificati:

- Per completa interruzione del servizio di connessione per motivi imputabili all'operatore si riconosce un indennizzo pari a 3,00 euro per ogni giorno di interruzione oltre i termini di SLA previsti, fino ad un massimo pari alla cifra più bassa tra 40 euro e un canone mensile del servizio
- Per il caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio di connessione per motivi imputabili all'operatore, che non comporti la completa interruzione del servizio, si riconosce un indennizzo pari a 2,00 euro per ogni giorno di malfunzionamento oltre i termini di SLA previsti, fino ad un massimo pari alla cifra più bassa tra 30 euro e un canone mensile del servizio
- Per interruzione o malfunzionamento del servizio voip e/o centralino si riconosce un indennizzo, per ciascun servizio, pari a 2,00 euro per ogni giorno di disservizio oltre i termini di SLA previsti, fino ad un massimo pari alla cifra più bassa tra 30 euro e un canone mensile del servizio

Le richieste di indennizzo dovranno pervenire al Customer Care di Newtec in forma scritta citando la motivazione della richiesta. Il Cliente è altresì tenuto a dimostrare che i disservizi sono stati causati da Newtec.

## BLOCCO DI CONTENUTI E LIMITAZIONI DI ACCESSO

Newtec per esigenze di sicurezza e per finalità di giustizia, nonché in adempimento di disposizioni normative e regolamentari — tra cui, a titolo esemplificativo, la Delibera AGCOM n. 9/23/CONS — e/o su indicazione delle Autorità competenti, potrà procedere al blocco dell'accesso a siti web e contenuti ritenuti non conformi alla normativa vigente.

Tali blocchi possono riguardare, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- contenuti non adatti ai minori;

- contenuti in violazione di diritti di terzi;
- contenuti qualificati come illegali dalle Autorità competenti.

Newtec non potrà essere ritenuto responsabile per l'eventuale mancato accesso a siti o contenuti non raggiungibili a causa dei blocchi sopra indicati, potendo verificarsi anche ipotesi di blocco non intenzionale (c.d. falsi positivi).

In tali ultimi casi, il Cliente potrà contattare il servizio di assistenza al fine di richiedere una verifica e l'eventuale riabilitazione dell'accesso al sito o contenuto interessato, che avverrà nel rispetto dei livelli di servizio (SLA) previsti per la gestione dei disservizi.

## **GESTIONE RECLAMI E CONTROVERSIE**

Il Cliente può presentare reclami relativi al mancato rispetto delle condizioni contrattuali o degli impegni contenuti nella presente Carta dei Servizi.

Il reclamo può essere inoltrato alla Newtec con una delle seguenti modalità:

- Contattando l'assistenza clienti dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 18.00
- in forma scritta inviando una raccomandata A/R, avendo la cura di specificare in oggetto che si tratta di un reclamo
- in forma scritta tramite posta elettronica, avendo la cura di specificare in oggetto che si tratta di un reclamo.

Newtec si impegna a registrare i reclami e fornire al cliente un codice identificativo.

Newtec procederà alla verifica della fondatezza del reclamo e fornirà entro 30 giorni una risposta scritta.

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

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

## **DBU**

Newtec si impegna ad informare il Cliente del diritto di scelta sull'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, Newtec provvederà all'inserimento dei dati nel DBU.

Le modalità di pubblicazione del DBU non prevedono distinzione fra linee fax e linee voce e potrà richiedere tempi tecnici.

Per la pubblicazione sugli elenchi telefonici, che avviene tramite soggetti terzi, non si garantisce né la correttezza dei dati né la tempistica di pubblicazione.

## **PROCEDURA DI PORTABILITA'**

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

Qualora il Cliente risolva il Contratto con Newtec o con altro operatore conserverà il diritto a mantenere il numero telefonico per 60 giorni dalla disattivazione del numero presso l'operatore di provenienza.

In caso di Migrazione del Servizio Telefonico Accessibile al Pubblico verso un terzo fornitore, senza richiesta di Portabilità del numero, NEWTEC S.R.L. è libero di riutilizzare la numerazione tornata nella sua disponibilità trascorsi i termini di Legge.

Il Cliente prende atto che la richiesta di Migrazione e/o Portabilità, sia da terzi fornitori verso NEWTEC S.R.L., sia da NEWTEC S.R.L. verso terzi fornitori, non lo solleva dall'adempimento degli obblighi derivanti dal contratto stipulato con l'operatore di provenienza (ivi incluso, quanto a NEWTEC S.R.L., l'obbligo di comunicare il recesso dal Contratto con le modalità ed i termini di cui alle presenti Condizioni Generali), se non nei limiti e nel rispetto delle modalità e dei termini previsti dal Contratto stesso e dalla Legge.