

Carta dei Servizi di comunicazione elettronica

Principi fondamentali

Premessa

EI Towers S.p.a. (“EI Towers”) - P.I. 01055010969 e sede legale in Via Zanella, 21 20851 Lissone (MB) – è una società che opera nel settore delle telecomunicazioni e possiede un’organizzazione tecnica e imprenditoriale idonea all’esecuzione dei servizi di ospitalità, di manutenzione ordinaria e straordinaria di apparecchiature e infrastrutture destinate alla distribuzione e alla diffusione dei segnali radiotelevisivi e di telecomunicazione. EI Towers fornisce anche servizi di comunicazione elettronica, e in specie servizi di connettività Internet a clienti *business*.

Maggiori informazioni sulla società sono reperibili al *link*:

<https://www.eitowers.it/wp-content/uploads/2021/02/EI-Towers-Carta-dei-servizi.pdf>

Ai fini della presente Carta, “Servizio” è pertanto il servizio di accesso a internet da postazione fissa offerto da EI Towers, e “Cliente” è chi, per scopi inerenti l’attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale svolta, ha sottoscritto un contratto con EI Towers per detto Servizio o chiede di utilizzarlo.

Con la presente Carta dei Servizi, EI Towers fornisce ai Clienti le informazioni utili circa i principi e le regole cui è improntato il rapporto con il Cliente del Servizio, nonché sulle modalità con le quali il Cliente può chiedere assistenza, inoltrare segnalazioni, proposte, richieste di chiarimenti e più in generale sporgere “reclami”, sulla disciplina di eventuali rimborsi e indennizzi, sui livelli di qualità del Servizio, e sulle modalità di risoluzione di eventuali controversie, in linea con le vigenti disposizioni in materia di telecomunicazioni.

La presente Carta dei Servizi è stata redatta da EI Towers secondo lo schema della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 e in conformità alle direttive di cui alle delibere dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (“Agcom”): delibera n. 179/03/CSP recante la “*direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*”, delibera n. 131/06/CSP recante la “*direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa*”, con le integrazioni di cui alle delibere 244/08/CSP e n. 656/14/CSP (e loro successive modifiche).

La presente Carta dei Servizi è inviata ad Agcom e richiamata nelle condizioni di contratto con i Clienti, integrandone la disciplina. La Carta dei Servizi è soggetta ad aggiornamenti anche in funzione di modifiche della disciplina applicabile e di mutamenti nelle soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali adottate nella fornitura del Servizio.

EI Towers S.p.A.

Sede legale via G. Zanella, 21
20851 Lissone (MB) tel. + 39 039 24321

Sede operativa via F. Turati 7
20851 Lissone (MB) tel. + 39 039 73981

Cap. Soc. int. vers. € 2.826.237,70 Registro delle Imprese di Milano Monza Brianza Lodi
C.F. e numero di iscrizione 12916980159 P. IVA 01055010969
Società soggetta a direzione e coordinamento di F2i TLC 1 S.p.A.

1. Principi fondamentali

1.1 Eguaglianza ed Imparzialità

- EI Towers assicura che il Servizio offerto viene erogato in favore dei Clienti secondo regole obiettive e uguali per tutti, senza distinzioni di sorta, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione e opinione politiche, e garantendo la parità di trattamento.

1.2 Continuità

- EI Towers si impegna ad erogare ai Clienti il Servizio in modo regolare e continuativo, e senza interruzioni ad eccezione di quelle dovute a interventi di manutenzione e riparazione e salvi gli eventi non imputabili a EI Towers.
- EI Towers s’impegna a ridurre al minimo i tempi di eventuali disservizi per arrecare agli utenti il minor disagio possibile.
- Laddove tecnicamente possibile EI Towers informerà in anticipo i Clienti degli interventi programmati che comportino interruzioni complete del servizio, indicando il periodo di interruzione stimabile e come ottenere maggiori informazioni tramite i canali del servizio di assistenza.

1.3 Partecipazione, cortesia e trasparenza

- EI Towers garantisce la partecipazione del Cliente alla prestazione del Servizio informandolo in modo chiaro e trasparente circa la copertura, le caratteristiche del Servizio, i prezzi, le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione del Servizio e le modalità di fatturazione. EI Towers si impegna a trattare i clienti con rispetto e cortesia agevolandoli nell’esercizio dei loro diritti e nell’adempimento dei loro obblighi, conformemente ai principi di buona fede e lealtà.
- EI Towers verifica attraverso il Servizio di assistenza clienti (“Servizio Clienti”) le ragioni dell’eventuale non corretta erogazione del Servizio e collabora con i propri Clienti ai fini della definizione dei reclami e del miglioramento dei Servizi offerti, valutando e riscontrando le relative osservazioni e suggerimenti, ed assicurando trasparenza circa i dati di presa in carico di eventuali reclami e in ordine al relativo stato di avanzamento.
- EI Towers assicura al Cliente l’accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso di EI Towers nel rispetto della normativa vigente.

1.4 Efficienza ed Efficacia

EI Towers persegue l’obiettivo del progressivo miglioramento dell’efficienza e dell’efficacia del Servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più funzionali allo scopo.

2. Standard di qualità dei servizi

2.1 Indici di qualità dei servizi

EI Towers svolge un costante lavoro di verifica e controllo sul Servizio al fine di un continuo miglioramento degli standard di qualità.

In adempimento di quanto prescritto dalle cit. delibere Agcom n. 179/03/CSP, n. 131/06/CSP, n. 244/08/CSP e 656/14/CSP (e loro successive modifiche e integrazioni), EI Towers verifica e pubblica annualmente sul proprio sito web, nella sezione dedicata alla qualità del Servizio, gli indicatori che misurano la qualità dei servizi forniti, gli obiettivi previsti ed i risultati conseguiti (v. i resoconti semestrali e relazioni annuali previsti dall'Autorità); il tutto reperibile al *link*:

<https://www.eitowers.it/wp-content/uploads/2021/02/EI-Towers-QoS-2021.pdf>

Si precisa che dai conteggi sono esclusi i ritardi e malfunzionamenti non imputabili a EI Towers.

2.1.1. Ai sensi della Delibera Agcom n. 131/06/CSP e 244/08/CSP, utilizza gli indicatori di qualità del Servizio offerto di seguito riportati:

a. Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale: si intende il tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stata registrata la richiesta, ed il giorno in cui il Servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il Servizio.

b. Tasso di malfunzionamento: si intende il rapporto tra il numero delle segnalazioni inoltrate dai Clienti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione ed il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

c. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti: si intende il tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

d. Tempo di risposta del servizio tramite operatore: si intende l'intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire assistenza.

e. Addebiti contestati: si intende la percentuale di fatture per cui il Cliente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

f. Velocità di trasmissione dati: ossia la misura della velocità in *downloading* e *uploading* di file di prova predefiniti tra un sito remoto in cui è posizionato un client e un server, in un intervallo di osservazione pari a 10 secondi.

g. Tasso di insuccesso nella trasmissione dati: rappresenta la percentuale di trasmissioni effettuate dal Cliente (in *upload* e *download*) e non andate a buon fine.

h. Ritardo di trasmissione dati in singola direzione: ossia il tempo necessario per trasmettere dati (di piccole dimensioni) verso la destinazione (un valore basso di questo indicatore, fa desumere che la rete è in grado di rispondere rapidamente alle richieste di trasmissione del Cliente).

i. Tasso di perdita dei pacchetti: rappresenta la percentuale di pacchetti che vengono persi durante la prova di PING.

EI Towers monitora nei resoconti periodici sulla qualità almeno i primi cinque tra gli indicatori sopra elencati (lettere da *a* ad *e*). Tali resoconti e la relazione annuale sugli obiettivi e i risultati raggiunti per la qualità del servizio di accesso a Internet da postazione fissa sono pubblicati nella sezione del sito web di EI Towers dedicata alla qualità del Servizio.

3. Impegni contrattuali verso il Cliente

- Il contratto con il Cliente si uniforma ai principi ed ai criteri della presente Carta dei Servizi che costituisce parte integrante dello stesso.
- EI Towers assicura ai propri Clienti chiare informazioni circa le modalità e condizioni giuridiche, economiche e tecniche di prestazione del Servizio.
- EI Towers si impegna contrattualmente al rispetto dei seguenti parametri specifici di qualità del Servizio: velocità di trasmissione dati (banda minima di *uploading* e *downloading*, ritardo massimo di trasmissione dati e tasso di perdita dei pacchetti specificati nell'offerta, quali indicati nel contratto con il Cliente (tipicamente nella scheda descrittiva del Servizio). Qualora, avvalendosi del servizio di verifica della qualità del Servizio reso disponibile dall'Agcom tramite il sito www.misurainternet.it, il Cliente riscontri valori degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli garantiti, entro 30 (trenta) giorni dalla data della misura, può sporgere reclamo circostanziato avvalendosi dell'apposito pulsante reso disponibile dal citato servizio di verifica dell'Autorità, per l'invio del certificato attestante la misura effettuata. In difetto di ripristino della qualità del Servizio entro i successivi 30 (trenta) giorni, il Cliente ha facoltà di recedere dal contratto per il Servizio senza costi, con comunicazione trasmessa a mezzo PEC o lettera raccomandata con preavviso di un mese (o se EI Tower rende disponibile una tale offerta, optare per una offerta di prezzo inferiore basata sulla stessa tecnologia e proporzionale alla qualità e caratteristiche del collegamento).
- Nelle modalità di fatturazione EI Towers si uniforma a quanto disposto dalla legge per i contratti *business to business*. E' garantito da EI Towers un anticipo di 15 giorni rispetto alla data di scadenza della fattura.

4. Assistenza

4.1 Il Servizio Clienti.

- Il Servizio Clienti è un servizio di assistenza commerciale e tecnica adeguato alle esigenze operative dei Clienti che consente al Cliente di segnalare agevolmente disservizi, malfunzionamenti ovvero questioni attinenti l'oggetto, le modalità o i costi delle prestazioni erogate ("reclamo"), nonché proporre quesiti sui servizi forniti, ottenere informazioni sulle procedure di reclamo. Ciascun Cliente può contattare il referente commerciale ai relativi recapiti, o valersi del Servizio Clienti chiamando il numero 02 91381105 oppure 02 91381025.

4.2 Reclami e segnalazioni

- Qualsiasi reclamo del Cliente relativo a malfunzionamenti del Servizio, inefficienze, presunta inosservanza delle clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi, nonché dei livelli di qualità stabiliti, può essere presentato senza oneri al Servizio Clienti in una delle seguenti modalità: a mezzo PEC das.eitowers@legalmail.it; a mezzo posta elettronica mcr.cologno@eitowers.it oppure anche all'indirizzo di posta elettronica del referente commerciale di EI Towers per il Cliente. Il reclamo telefonico deve essere confermato per iscritto.
- EI Towers si adopererà per rendere disponibile agli utenti almeno la riferibilità di ogni reclamo e segnalazione così pervenuti al Servizio Clienti; le informazioni su reclami e segnalazioni del Cliente sono pertanto conservate e trattate per la relativa gestione, a fini di trasparenza verso il Cliente, nonché per gestire eventuali contenziosi.
- Il Cliente è tenuto a presentare reclamo ad EI Towers entro 3 (tre) mesi dal momento in cui è venuto a conoscenza del fatto che ne è oggetto, o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza. In difetto perde diritto agli eventuali indennizzi applicabili.
- EI Towers si impegna a prendere in carico la segnalazione entro il giorno lavorativo successivo, a garantire per quanto possibile una rapida ed esauriente valutazione dei reclami pervenuti, aggiornando il Cliente che ne faccia richiesta circa quanto riscontrato e gli ulteriori tempi di lavorazione stimati. EI Towers si impegna a definire il reclamo del Cliente sollecitamente e comunque entro un massimo di 45 giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo.

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

- in caso di accoglimento del reclamo, la comunicazione di EI Towers specificherà le procedure che verranno adottate per risolvere le eventuali irregolarità riscontrate, se tuttora presenti, e, ove previsto, per il ristoro del pregiudizio arrecato. In caso di rigetto, EI Towers fornirà riscontro scritto al reclamo del Cliente, specificando le motivazioni del rigetto e gli accertamenti compiuti.
- Qualora all'esito del reclamo il Cliente non si reputi soddisfatto potrà attivare gratuitamente la procedura conciliativa di cui al "*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra Utenti e Operatori di comunicazioni elettroniche*" allegato alla Delibera n. 203/18/CONS e s.m.i
- In ogni caso, si segnala che per le controversie che rientrano nell'ambito di applicazione di tale Regolamento, come individuate all'art. 2 comma 1 della cit. Delibera, il ricorso in sede giurisdizionale è improcedibile fino a che non sia stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al Co.re.Com competente per territorio a ciò delegato dall'Autorità (o all'Autorità stessa, secondo il caso), ovvero dinanzi ad altri organi di risoluzione stragiudiziale delle controversie secondo quanto indicato nello stesso Regolamento. Il termine per la conclusione della procedura conciliativa è di 30 giorni decorrenti dalla data della proposizione dell'istanza. Trascorso tale termine le parti possono agire in giudizio anche se la procedura conciliativa non si è conclusa.

4.3 Procedura di segnalazione guasti

- Premesso che EI Towers mette in opera tutti i presidi tecnologici atti a rendere minima la probabilità di problemi nell'erogazione del Servizio, in presenza di condizioni di malfunzionamento o di irregolare funzionamento della propria Infrastruttura, EI Towers si impegna a intervenire con la massima tempestività per provvedere all'individuazione e risoluzione del problema. In caso di indisponibilità della linea, il Cliente contatta il Servizio Clienti. Ricevuta la comunicazione del Cliente, viene eseguita una diagnosi sulla continuità del servizio, verificate le configurazioni ed effettuata una serie di *test* che possono richiedere la collaborazione del Cliente per verifiche da eseguirsi lato Cliente. Nel caso tale intervento non sia risolutivo, EI Towers estende i controlli alla Infrastruttura di rete.
- Qualora il problema rilevato risultasse riconducibile alla struttura di EI Towers, l'intervento è immediato e EI Towers informa per quanto possibile il Cliente sui tempi di risoluzione.
- L'assistenza è prestata gratuitamente. Tuttavia, nel caso il problema rilevato risultasse attribuibile alla rete privata del Cliente o comunque alla struttura sotto il suo diretto controllo e/o sue apparecchiature, EI Towers richiede all'amministratore della rete locale del Cliente il distacco della rete e l'esecuzione di alcuni *test* con l'impiego di una sola postazione per verificare il corretto funzionamento della linea dati.
- Una volta eseguiti tutti i controlli, qualora emergesse che il guasto è imputabile alla struttura del Gestore di Rete (ad esempio Telecom Italia o altro gestore), l'assistenza di EI Towers chiederà l'avvio immediato di tutte le procedure previste dal protocollo guasti del Gestore stesso, segnalando il disservizio all'ufficio preposto e mettendosi a disposizione dello staff tecnico di competenza per eseguire le verifiche previste dalla procedura. Una volta individuata la natura del disservizio, il guasto viene ufficialmente preso in carico dal Gestore di Rete e lo staff tecnico di EI Towers resta in attesa della segnalazione di "chiusura guasto", entro le tempistiche previste dai contratti fra Operatori in parte anche regolati da disposizioni dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. EI Towers tiene aggiornato, per quanto possibile, il Cliente circa l'avanzamento della pratica. Pervenuta la segnalazione di chiusura guasto, EI Towers contatta il Cliente per comunicare la presunta risoluzione del disservizio e ripetere tutte le verifiche. Nel caso, invece, l'esito delle verifiche fosse negativo, EI Towers respinge la chiusura dando ulteriore continuità all'intervento del reparto tecnico del Gestore di Rete, ritornando in attesa della successiva segnalazione di chiusura guasto. Qualora il Cliente non renda possibili dette verifiche, la segnalazione si intenderà risolta e il guasto chiuso. Verificato il corretto funzionamento della linea, il guasto viene definitivamente chiuso. Le verifiche devono essere eseguite nelle 5 ore successive alla segnalazione di chiusura guasto altrimenti l'eventuale persistenza del disservizio dovrà essere segnalata al Gestore di Rete con una nuova procedura.

5. Rimborsi e Indennizzi

- EI Towers rimborsa al Cliente le somme che, a seguito dell'accoglimento del reclamo del Cliente, risultino erroneamente corrisposte. Qualora l'addebito consegua ad un cambiamento di operatore che risulti avvenuto contro la volontà del Cliente, il rimborso è dovuto dall'operatore responsabile e include anche le somme necessarie al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali preesistenti.
- EI Towers prevede i seguenti indennizzi per i propri Clienti a fronte del mancato rispetto delle condizioni contrattuali o degli impegni contenuti nella presente Carta dei Servizi.
- Gli indennizzi sono (i) riconosciuti a seguito dell'accoglimento del reclamo, dietro espressa richiesta del Cliente di essere indennizzato del pregiudizio patito, oppure, in alcuni specifici casi (ii) corrisposti in maniera automatica (indennizzo cd. "automatico") mediante accredito in fattura, decorsi 45 giorni dalla segnalazione del disservizio (o dalla risoluzione dello stesso, se successiva alla segnalazione, ai fini del computo dell'indennizzo dovuto).
- Gli indennizzi di seguito previsti sono esclusi se il Cliente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte;
- Gli indennizzi di seguito previsti sono esclusi se il Cliente ha utilizzato il Servizio di comunicazione elettronica in maniera anomala o, comunque, non conforme alla causa o alle condizioni del contratto stipulato, tale essendo anche l'uso illecito del collegamento, ove l'inadempimento o disservizio sia conseguente o, comunque, collegato a tale utilizzo anomalo.

5.1 Indennizzo automatico per ritardo nell'attivazione del Servizio (nuova linea o trasloco)

- A fronte della segnalazione da parte del Cliente di un ritardo rispetto al termine massimo contrattualmente previsto per l'attivazione del Servizio (nuova linea o trasloco), fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito o forza maggiore, EI Towers si impegna ad accertare il ritardo segnalato dal Cliente entro 45 giorni dalla ricezione della segnalazione del disservizio da parte dell'utente, e qualora tale accertamento abbia esito positivo, ad accreditare automaticamente al Cliente, senza bisogno di una sua specifica richiesta nella segnalazione, o successivamente alla stessa, un indennizzo pari ad euro 15,00 per ogni giorno di ritardo, per ciascun Servizio.
- Se il ritardo d'attivazione di una nuova linea o il trasloco della medesima sono imputabili al Cliente, il termine di attivazione summenzionato si intende sospeso per tutto il tempo in cui perdura la causa ostativa all'attivazione, come in via meramente esemplificativa la mancata presenza del Cliente ad un appuntamento concordato per l'effettuazione di sopralluoghi tecnici necessari o la richiesta del Cliente di posticipare o rinviare l'appuntamento.

5.2 Indennizzo automatico 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 meramente amministrativi (non tecnici), fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito o forza maggiore e quanto stabilito dal successivo articolo 5.5, EI Towers

si impegna ad accertare il disservizio segnalato, entro 45 giorni dalla ricezione della segnalazione e, quando la sospensione stessa risulti essere stata disposta da EI Towers in difetto dei necessari presupposti di fatto indicati nel Contratto o in violazione del preavviso previsto, EI Towers si impegna ad accreditare automaticamente al Cliente, senza bisogno di sua specifica richiesta nella relativa segnalazione, o successivamente alla stessa, un indennizzo pari ad euro 15,00 per ogni giorno di sospensione del Servizio.

5.3 Modalità di corresponsione degli indennizzi automatici di cui agli artt. 5.1 e 5.2

- L'importo dell'indennizzo automatico indicato ai superiori 5.1 e 5.2 è aumentato di 1/3 nel caso di servizio UBB, con velocità trasmissiva superiore a 30 Mega.
- L'accredito dell'indennizzo "automatico" di cui agli articoli 5.1 e 5.2 avverrà mediante compensazione con gli importi di cui alla prima fattura utile o secondo le modalità specificate dall'art. 3 della delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 347/18/CONS (es. qualora la somma da corrispondere a titolo di indennizzo sia superiore all'importo della prima fattura utile, la parte in eccesso verrà corrisposta mediante bonifico bancario utilizzando le coordinate fornite dall'intestatario, entro il termine di 30 giorni dall'emissione della fattura).
- L'indennizzo automatico è liquidato a condizione del tempestivo reclamo del Cliente (v. art. 4.2) e ferma comunque restando la possibilità per EI Towers di ripetere successivamente le somme che dovessero risultare indebitamente versate.

5.4 Indennizzi su richiesta

Al verificarsi di specifiche ipotesi di inadempimento o disservizio imputabili a EI Towers, escluse le ipotesi riconducibili a caso fortuito, forza maggiore o fatto del cliente, EI Towers si impegna, previo suo accertamento da compiersi entro 45 giorni dalla segnalazione del Cliente, a riconoscere al Cliente che ne faccia esplicita richiesta al Servizio Clienti (contestuale al reclamo, o richiamando il reclamo, se successiva), un indennizzo - non moltiplicabile per il numero di utenze nella titolarità del Cliente a meno che siano afferenti a indirizzi civici diversi - secondo quanto di seguito indicato:

- a) per disservizio nelle procedure di passaggio tra operatori, un indennizzo pari ad euro 1,00 oppure 1 giorno di prolungamento gratuito del Servizio, a scelta del Cliente, per ogni giorno di ritardo;
- b) un indennizzo pari ad euro 1,00, oppure 1 giorno di prolungamento gratuito del Servizio, a scelta del Cliente, per ogni giorno successivo al reclamo di malfunzionamento del Servizio consistente nella "*completa interruzione*" dello stesso, per motivi tecnici imputabili a EI Towers;
- c) indennizzo pari ad euro 1,00, oppure 1 giorno di prolungamento gratuito del Servizio, a scelta del Cliente, per ogni giorno successivo al reclamo di malfunzionamento del Servizio consistente nella "*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*", per motivi tecnici imputabili a EI Towers;

- d) nei casi di malfunzionamento non dovuto a motivi tecnici imputabili a EI Towers, l'indennizzo di cui alle superiori lettere *b*) e *c*) è applicabile per ciascun giorno di ritardo nella riparazione rispetto ai tempi garantiti, a decorrere dalla segnalazione e fino all'effettiva risoluzione del guasto, sempre che detto ritardo sia imputabile a EI Towers;
- e) un indennizzo pari ad euro 0,50 per ogni giorno di attivazione di Servizio non richiesto successivo al reclamo;
- f) un indennizzo pari ad euro 0,50 per ogni giorno di ritardo nella risposta al reclamo; tale indennizzo sarà calcolato in maniera unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo del cliente, e senza tenere conto di reclami successivi o reiterati relativi o connessi al medesimo disservizio, fino ad un massimo di euro 50;
- g) qualora ricorra un inadempimento per il quale non sia stato previsto un indennizzo, EI Towers si riserva – avuto riguardo alla gravità del caso - di dare applicazione analogica agli indennizzi su-indicati, salvo fissare per tale ipotesi un tetto massimo di euro 50,00.

5.5 Modalità di corresponsione degli indennizzi di cui agli artt. 5.4

In caso di accertamento positivo del disservizio, gli indennizzi di cui all'art. 5.4 verranno riconosciuti il mese successivo rispetto a quello di accertamento del disservizio. In caso di prolungamento gratuito del Servizio, lo stesso sarà comunicato al Cliente (tramite apposita comunicazione o nella prima fattura utile).

5.6 Esclusione degli indennizzi

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

6. Tutela dei dati personali

- EI Towers garantisce la riservatezza dei dati personali di tutti i Clienti ai sensi del D. Lgs. 196/2003 (il "Codice Privacy") e del Regolamento UE n. 679/2016 (il "GDPR"), relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati.
- L'utilizzazione dei dati è strettamente funzionale all'esecuzione degli obblighi contrattuali. A tali fini i dati potranno essere trasferiti anche elettronicamente ad altri soggetti, persone fisiche e/o giuridiche che forniscono servizi necessari allo svolgimento delle attività di EI Towers, nel rispetto dei vincoli imposti dal Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE/2017/679). I dati relativi al traffico del Cliente, trattati per consentire la comunicazione, saranno cancellati o resi anonimi al termine della comunicazione, fatto salvo il trattamento finalizzato alla fatturazione, anche per i pagamenti tra fornitori di reti in caso di interconnessione per il termine di 6 mesi, o la conservazione strettamente necessaria in relazione ad eventuali controversie (art. 123 Codice Privacy), e salvi gli obblighi di conservazione per le esclusive finalità di giustizia per 12 mesi dalla data della comunicazione (art. 132 del Codice Privacy) o il maggior tempo disposto dalla legge (si v. il termine di 72 mesi attualmente disposto dall'art. 24 della Legge 20 novembre 2017 n. 167). I dati, dopo essere stati trasformati in forma anonima, potranno essere altresì elaborati a fini statistici.

- Il Cliente può rivolgersi a EI Towers in qualità di Titolare del trattamento ovvero al Responsabile della Protezione dei Dati nominato da EI Towers ai sensi dell'art. 37 del GDPR all'indirizzo *email* di seguito indicato per esercitare i diritti di cui agli artt. 15-22 del GDPR e di cui all'art. 7 del Codice Privacy: ottenere conferma dell'esistenza o meno di propri dati, verificarne il contenuto, l'origine, l'esattezza, chiederne l'integrazione, l'aggiornamento, la rettificazione, la cancellazione, l'anonimizzazione, chiedere la portabilità dei dati, la limitazione del trattamento e la possibilità di presentare un'istanza all'Autorità di Controllo (“Garante per la Protezione dei Dati Personali”).
- Le richieste formulate dai Clienti per l'esercizio dei propri diritti possono essere indirizzate all'indirizzo email: *sgp-eit@eitowers.it*.