

CARTA DEI SERVIZI NTMOBILE DI NEXTUS TELECOM S.R.L.

1 Premessa

Nextus Telecom S.r.l. (di seguito "Nextus Telecom" e/o "Società"), con sede legale in Roma, viale Giulio Cesare 2 - 00172 – Roma, Partita IVA 13286701001 e Iscrizione al Registro delle Imprese di Roma, con capitale sociale 10.000,00 Euro i.v., società autorizzata ai sensi dell'art. 25 del D Lvo 1 agosto 2003 n. 259 (Codice delle Comunicazioni Elettroniche) ad offrire servizi di comunicazione mobile e personale (di seguito il "Servizio NTMobile"), adotta il presente documento denominato "Carta dei Servizi".

La Carta dei Servizi, redatta in conformità alle disposizioni delle delibere dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ("AGCOM") e in particolare delle delibere nn. 179/03/CSP, 79/09/CSP (nelle parti vigenti), 73/11/CONS, 154/12/CONS e 580/15/CONS, 203/18CONS unitamente alle Condizioni generali di contratto per la fornitura del Servizio NTMobile e Condizioni d'uso della SIM NTMobile, alle Condizioni generali del servizio di portabilità del numero mobile (MNP), all'Informativa privacy relativa al trattamento dei dati personali, al Modulo di Richiesta di attivazione del Servizio Mobile, nonché agli ulteriori moduli sottoscritti dal Cliente, ai documenti e normative in essi richiamati, regola il rapporto di fornitura del Servizio Mobile tra Nextus Telecom ed i propri Clienti.

La Carta dei Servizi definisce:

- 1) i principi fondamentali ai quali Nextus Telecom si ispira nell'offerta e fornitura del Servizio NTMobile;
- 2) la descrizione del Servizio NTMobile;
- 3) gli standard di qualità del Servizio NTMobile;
- 4) l'assistenza e la tutela che i Clienti possono ottenere nei casi in cui Nextus Telecom non rispetti i principi e i livelli di qualità predefiniti.

La Carta dei Servizi è disponibile sul sito <https://www.ntmobile.it/>.

2 PRINCIPI FONDAMENTALI

In conformità alle disposizioni delle delibere AGCOM, nell'offerta e fornitura del Servizio NTMobile, Nextus Telecom si ispira ai seguenti principi:

Trasparenza

I Clienti hanno diritto ad essere informati sul Servizio NTMobile offerto da Nextus Telecom. Quest'ultima fornisce il citato servizio nel rispetto della normativa e delle disposizioni contrattuali vigenti, rendendo agevole la loro conoscibilità e comprensibilità a tutti i Clienti. Per garantire la maggiore trasparenza e accessibilità, le informazioni sul Servizio NTMobile e sulle procedure da seguire sono anche disponibili sul sito <https://www.ntmobile.it/>

Partecipazione: Nextus Telecom intende soddisfare le esigenze dei Clienti per migliorare la fornitura del servizio e a tal fine ciascun Cliente o associazione di consumatori può produrre documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti su come migliorare il Servizio NTMobile e la stessa Carta dei Servizi.

Continuità: Nextus Telecom eroga ininterrottamente i servizi, salvo i necessari interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria, nel rispetto reciproco delle regole. Nextus Telecom garantisce ai propri Clienti la regolarità e la continuità dei servizi, assicurandone l'erogazione per 24 ore al giorno in tutti i giorni dell'anno. Nell'eventualità si verificano interruzioni dovute ad interventi di manutenzione o riparazione, Nextus Telecom si impegna ad arrecare al Cliente il minor disagio e a dare, ove possibile, la comunicazione del disservizio.

Efficienza: Nextus Telecom garantisce risposta immediata, qualificata e competente alle esigenze dei Clienti. Nextus Telecom si impegna costantemente a promuovere offerte con caratteristiche tecniche ed economiche specifiche, in modo da garantire una risposta efficace e qualificata alle esigenze manifestate dai propri Clienti. Per assicurare la massima utilità del servizio ai Clienti, Nextus Telecom eroga i servizi con diligenza e professionalità, nel rispetto degli standard nazionali. Nextus Telecom si impegna a perseguire il miglioramento progressivo dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi attraverso l'adozione delle soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali valutate più adatte allo scopo.

Uguaglianza e imparzialità: Nextus Telecom fornisce i servizi sull'intero territorio nazionale a condizioni omogenee per tutti i Clienti compatibilmente con la copertura radiomobile fornita dall'operatore d'accesso. Nextus Telecom fornisce i propri servizi in maniera imparziale, senza discriminazioni riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche, le aree geografiche o le categorie di reddito.

Cortesia e disponibilità: Nextus Telecom assicura l'attenzione dei suoi operatori e del suo personale per soddisfare le esigenze dei Clienti con l'ascolto costante delle loro esigenze. Nextus Telecom si impegna a trattare la propria clientela con rispetto e cortesia ed ad agevolarla nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi. Nextus Telecom fonda l'eccellenza dei prodotti e dei servizi offerti sull'attenzione e disponibilità alle esigenze della clientela. L'obiettivo perseguito è quello di garantire una risposta qualificata e competente alle esigenze dei Clienti, improntando i propri comportamenti a correttezza e collaborazione.

3 ASSISTENZA CLIENTI

Per qualsiasi informazione sul Servizio NTMobile è possibile consultare il sito <https://www.ntmobile.it/> e/o contattare il Servizio di Assistenza Clienti NTMobile di Nextus Telecom (di seguito "Servizio di Assistenza Clienti") attraverso le seguenti modalità:

- chiamando il numero 404040 (gratuito per chi chiama da utenza NTMobile) disponibile dalle ore 9:00 alle ore 19:00, tutti i giorni feriali;
- chiamando il numero 0697628715 (assistenza da altri operatori) disponibile dalle ore 9:00 alle ore 19:00, tutti i giorni feriali;
- inviando una richiesta di contatto attraverso il sito <https://www.ntmobile.it/> e/o inviando una e-mail alla casella di posta elettronica admin@ntmobile.it.

Per chiamare il Servizio Assistenza Clienti dall'estero occorre comporre il +393760001354. La chiamata dai Paesi della Zona UE è gratuita, mentre dai Paesi Extra UE è a pagamento ed è tariffata conformemente alle condizioni economiche previste per le chiamate in roaming internazionale pubblicate alla pagina web www.ntmobile.it. Per verificare i Paesi della Zona UE e di quelli della Zona Extra UE (Zona 1, 2, 3 e 4) visita la pagina www.ntmobile.it.

Conformemente alle condizioni economiche previste per le chiamate in roaming internazionale.

4 I NOSTRI SERVIZI

Il Servizio NTMobile offerto da Nextus Telecom è costituito dai "Servizi di comunicazione mobile e personale" e dai "Servizi supplementari". Al Servizio, erogato in modalità prepagata, si accede mediante la SIM NTMobile.

La SIM NTMobile, correttamente inserita in qualunque telefonino GSM e 4G dà diritto all'accesso alla rete radiomobile Vodafone Italia S.p.a., grazie all'accordo d'accesso stipulato tra Nextus Telecom S.r.l. e Vodafone Italia S.p.a.. Mediante la SIM il Cliente ha diritto di utilizzare una numerazione per servizi di comunicazione mobile e personale che, in base alla normativa vigente, è soggetta a condizioni d'uso effettivo ed efficiente. Il Cliente potrà effettuare traffico telefonico con l'acquisto di traffico prepagato che ricarica la SIM NTMobile. Esauritosi il traffico, fino ad ulteriore ricarica, sarà possibile ricevere esclusivamente chiamate e SMS in entrata.

Servizi di comunicazione mobile e personale

Per Servizi di comunicazione mobile e personale si intendono, a titolo meramente esemplificativo, i servizi forniti sul territorio nazionale quali: il servizio di effettuazione e ricezione in mobilità di chiamate voce, l'invio e la ricezione in mobilità di SMS e MMS; il riconoscimento sulla SIM NTMobile del traffico telefonico prepagato (c.d. rinnovo del credito); l'accesso ai servizi di emergenza, ai numeri utili, ai servizi elenchi abbonati, ai servizi di accesso mobile ad Internet e di trasmissioni dati e, ove disponibili, l'accesso ai servizi a valore aggiunto mediante erogazione di traffico diretto alle numerazioni non geografiche. Il Cliente potrà fare traffico telefonico in roaming e traffico internazionale sulla base degli accordi con gli operatori esteri esistenti alla data. Per ulteriori informazioni ivi incluse le relative condizioni economiche, è possibile consultare il sito www.ntmobile.it. La disponibilità del servizio di roaming e del traffico internazionale può variare da paese a paese.

Servizi supplementari

Nextus Telecom può mettere a disposizione dei Clienti anche i servizi di seguito elencati quali, a titolo esemplificativo:

- segreteria telefonica centralizzata;
- trasferimento di chiamata;
- avviso di chiamata;
- "LoSai; il servizio che permette di sapere chi ha chiamato anche quando il telefono cellulare è spento o fuori copertura o occupato in altra conversazione telefonica. Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito <https://www.ntmobile.it/>.

- Tethering; ai sensi della delibera Agcom n. 68/18/CONS e seguente Regolamento (UE) 2015/2120 e delle “BEREC Guidelines on the Implementation of the Open Internet Regulation” BoR (22) 81.

L'attivazione e fruizione del Servizio NTMobile di Nextus Telecom è regolata dalle relative Condizioni generali di contratto per la fornitura del Servizio mobile e condizioni d'uso della SIM. Il Cliente potrà utilizzare il servizio Fai da te o contattare il Servizio di Assistenza Clienti per ricevere istruzioni sulla modalità di accesso ai suddetti servizi e consultare il sito <https://www.ntmobile.it/> per conoscerne le condizioni tecniche ed economiche di accesso.

L'attivazione della SIM è subordinata (i) alla corretta esecuzione delle operazioni di identificazione del Cliente che, sotto la propria responsabilità, deve fornire a Nextus Telecom e/o ai soggetti dalla stessa incaricati la documentazione identificativa occorrente indicata nelle specifiche disposizioni contrattuali, (ii) alla corretta e debita sottoscrizione della documentazione contrattuale, (iii) al pagamento dei corrispettivi previsti, (iv) alla consegna della SIM NTMobile al Cliente e per gli acquisti online alla verifica della consegna al cliente. Verificatesi le condizioni sopra elencate, la SIM NTMobile è attivata entro le successive 24 ore, fatti salvi i diversi termini previsti in caso di attivazione del servizio di portabilità del numero mobile (MNP). L'attivazione avviene con l'invio da parte di Nextus Telecom del primo segnale di connessione in rete.

Per usufruire dei servizi, ad eccezione di quelli gratuiti, la SIM NTMobile del Cliente dovrà disporre di credito telefonico e quindi dovrà essere “ricaricata” di traffico telefonico.

Al momento dell'attivazione, la SIM NTMobile non è abilitata al traffico dati al consumo, per abilitare il traffico dati al consumo è necessario contattare il Servizio di Assistenza Clienti. La SIM NTMobile non è abilitata all'accesso ai Servizi supplementari; per conoscere come attivarli, è possibile ricevere informazioni consultando il sito <https://www.ntmobile.it/> o chiamando il 404040.

5 DOVE ACQUISTARE IL SERVIZIO NTMOBILE E COME RICARICARE

È possibile richiedere l'attivazione del Servizio presso un Agente autorizzato o con il processo online sul sito www.ntmobile.it. Il Cliente può corrispondere gli importi dovuti per l'attivazione della Sim e per la prima ricarica telefonica in contanti, con carta di credito o con bancomat.

La ricarica della SIM potrà essere effettuata attraverso diverse modalità, fra cui:

- 1) Online, con Carta di Credito (Visa e Mastercard) sul sito www.NTMobile.it;
- 2) Presso i Punti vendita nelle modalità previste dal punto vendita (Bancomat, contanti e Carta di Credito). È inoltre possibile acquistare presso i punti vendita autorizzati e tramite il servizio Sisal un codice di ricarica (PIN) per un importo corrispondente ai tagli di ricarica disponibili. La lista dei punti vendita è disponibile sul sito www.NTMobile.it. Affinché il traffico prepagato acquistato sia poi disponibile sulla linea, il PIN deve essere inserito nell'apposita sezione del sito www.ntmobile.it o chiamando il numero 405040. Si riserva di modificare ed aggiungere eventuali ulteriori canali e modalità di ricarica rispetto a quelli indicati dandone comunicazione sul sito

6 IL SERVIZIO DI PORTABILITÀ DEL NUMERO (MOBILE NUMBER PORTABILITY – “MNP”)

Questo servizio permette a tutti i clienti di qualsiasi operatore mobile di passare a Nextus Telecom “portandosi” il proprio numero mobile. Se si sceglie di portare il numero mobile in NTMobile, si potranno dunque effettuare e ricevere chiamate, SMS e traffico dati con il numero portato e usufruire di tutti i servizi ed offerte Mobile. In ordine al trattamento del “credito residuo” previsto in caso di portabilità del numero mobile, si rinvia al successivo paragrafo 11.

7 CONDIZIONI ECONOMICHE E TRASPARENZA TARIFFARIA

Nextus Telecom fornisce ai propri Clienti informazioni complete, chiare, tempestive, trasparenti e di facile accesso sulle offerte Mobile. Le suddette informazioni vengono diffuse attraverso il personale dei Negozi NTMobile, il materiale informativo, le comunicazioni pubblicitarie, il servizio di assistenza clienti 404040, il servizio Fai da Te ed il sito <https://www.ntmobile.it/>. I prezzi riportati nelle offerte sono comprensivi dell'IVA. Per sapere inoltre se un numero corrisponde ad un cliente NTmobile si può consultare gratuitamente il servizio di Trasparenza Tariffaria chiamando il numero gratuito “456”. Per accedere al servizio basta comporre il numero 456 seguito dal numero di telefono per quale si desidera ricevere l'informazione (es. 45637600xxxxx)

Il Cliente può registrarsi sul sito <https://www.ntmobile.it/> ed accedere all'area clienti nella quale è possibile avere informazioni sul servizio, nonché verificare il credito residuo e lo storico del traffico effettuato nel corso dei sei mesi

precedenti. I dati relativi al traffico effettuato ed al credito residuo disponibile si riferiscono all'ultima elaborazione tecnica disponibile. Il Cliente può in ogni momento controllare l'importo del credito residuo della sua SIM Mobile e avere informazioni sul proprio profilo tariffario:

- a) chiamando gratuitamente il numero *123# dalla SIM NTMobile dall'Italia o il numero +393760001164 dall'estero;
- b) accedendo all'area clienti dedicata sul sito <https://www.ntmobile.it/>.

Le eventuali modifiche alle condizioni economiche e/o contrattuali dell'offerta sottoscritta verranno comunicate, ai sensi e nella misura in cui è previsto dalla regolamentazione vigente, con almeno un mese di anticipo rispetto alla data di entrata in vigore.

Il cliente potrà recedere secondo le modalità contrattualmente previste e comunque comunicate al momento della notifica della modifica delle condizioni economiche e/o contrattuali e, in ogni caso, senza previsione di penali né costi di disattivazione.

8 QUALITÀ DEI SERVIZI

8.1 Infrastruttura di rete mobile

L'infrastruttura della rete radiomobile utilizzata da Nextus Telecom per l'erogazione del Servizio di comunicazione mobile e personale è messa a disposizione alle condizioni previste da un apposito contratto di accesso e di fornitura di servizi wholesale, da Vodafone Italia S.p.a., MVNE di rete che fornisce servizi di comunicazione elettronica a livello nazionale. La rete si compone di una grande quantità di impianti tecnologici in grado di percepire la posizione del Cliente e di gestirne la mobilità, oltre che da una serie di centrali che fisicamente connettono le linee, dalle stazioni radio base e da altri elementi specifici.

La copertura radioelettrica resa possibile grazie alle stazioni radio base, è realizzata dall'insieme di più stazioni, ciascuna delle quali copre un gruppo di cosiddette "celle". Su ogni cella possono "lavorare" una serie assai ampia di telefonini in sessione di lavoro anche simultanea.

8.2 Parametri di qualità del Servizio

Nextus Telecom adotta gli indicatori di qualità del servizio, di cui alle delibere dell'AGCOM n. 79/09/CSP e n. 154/12/CONS, come modificata dalla delibera n. 580/15/CONS, di seguito riportati:

- Tempo di attivazione del servizio voce: il tempo, misurato in ore, che intercorre tra l'ora in cui è stato registrato l'ordine valido dall'operatore e l'ora in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.
- Tempo di rinnovo del credito: il tempo, misurato in minuti, che intercorre tra il minuto in cui è stata registrata dall'operatore la richiesta della ricarica del credito e il minuto in cui il nuovo credito è effettivamente disponibile al richiedente.
- o Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza Clienti dell'operatore:
 - a) tempo di navigazione: intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero del servizio telefonico di contatto e quello in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un addetto, per presentare un reclamo;
 - b) tempo di attesa: intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto del call center all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) e l'effettivo inizio della conversazione;
 - c) tasso di risoluzione dei reclami: percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia necessità di effettuare ulteriori solleciti.
- Accessibilità al servizio voce:
 - a) probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce o per traffico dati a commutazione di circuito sia soddisfatta dalla rete GSM e 4G;
 - b) probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce sia soddisfatta dalla rete GSM e 4G;

- c) probabilità che, in condizioni di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce sia soddisfatta dalla rete (indicatore combinato GSM e 4G).
- o Probabilità di mantenimento della connessione voce:
 - a) la percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete GSM, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due terminali, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo;
 - b) la percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete GSM e 4G, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due interlocutori, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo;
 - c) la percentuale di connessioni voce correttamente concluse sulla rete, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due terminali, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo (indicatore combinato GSM-4G) o Probabilità di trasferimento degli SMS al centro

la probabilità che un messaggio SMS inviato dall'utente sia effettivamente consegnato al centro di raccolta e gestione degli SMS (cosiddetto SMS-C).

- o Tempo di consegna dell'SMS al primo tentativo:
valor medio dei tempi di consegna di un sms al primo tentativo fissato il periodo di osservazione.
- o Accessibilità al servizio dati a commutazione di pacchetto (GPRS, EGPRS) su reti GSM: probabilità che, in condizioni di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di almeno un canale per traffico dati sia soddisfatta dalla rete GPRS/EGPRS
- o Reclami sugli addebiti:
Per i servizi pre-pagati, il rapporto tra il numero di reclami (in forma scritta) riguardanti gli addebiti ricevuti e il numero medio di SIM attive nel periodo di rilevazione.

Gli obiettivi determinati da Nextus Telecom per la clientela Mobile relativamente a tali parametri per l'anno di riferimento sono pubblicati sul sito

<https://www.ntmobile.it/> e comunicati all'Agcom. Eventuali integrazioni o modifiche agli obiettivi di qualità individuati da Nextus Telecom per il Servizio di comunicazione mobile e personale saranno comunicate tempestivamente e con le modalità più appropriate alla clientela e agli enti competenti.

9 Recesso

Ai sensi della normativa vigente, al Cliente è riconosciuta la facoltà di recedere in ogni momento dal rapporto contrattuale e senza nessun costo in uno dei seguenti modi:

- Inviando una PEC all'indirizzo email nextustelecom@legalmail.it,
- Inviando un'email a admin@ntmobile.it
- Inviando una raccomandata A/R a Nextus Telecom S.r.l., Viale Giulio Cesare 2, 00192 Roma RM)
- Contattando telefonicamente il Servizio Clienti 404040
- Tramite i punti vendita di attivazione Nextus Telecom / NTMobile

la seguente documentazione: modulo di recesso (compilato e firmato) disponibile sul sito <https://www.ntmobile.it/> e copia di un documento d'identità. Nextus Telecom, ricevuta la documentazione debitamente redatta e sottoscritta, procederà a cessare la relativa numerazione mobile associata con effetto immediato. La numerazione cessata potrà dunque essere riassegnata ad altri utenti nelle modalità e termini previsti dalla normativa vigente. Per quanto concerne il trattamento del "credito residuo" in caso di recesso, si rinvia al paragrafo 11 della presente Carta.

10 DISATTIVAZIONE DELLA CARTA SIM

La numerazione associata alla SIM NTMobile ha una durata di 12 mesi decorrenti dall'ultima operazione di ricarica o, in assenza di ricarica, dalla data di attivazione. In caso di mancata ricarica della SIM Mobile per 12 mesi consecutivi, la SIM avrà accesso limitato al Servizio per ulteriori trenta giorni, durante i quali il Cliente potrà solo ricevere telefonate, SMS, MMS in territorio italiano e chiamare i numeri di emergenza. Decorso il suddetto termine di 30 giorni, senza che siano state effettuate operazioni di ricarica, la SIM Mobile e la numerazione ad essa associata saranno disattivate. La

numerazione potrà essere riattivata entro un ulteriore periodo di 11 mesi in accordo con le modalità descritte sul sito <https://www.ntmobile.it/> o rese disponibili contattando il Servizio Assistenza Clienti. Trascorsi i suddetti 11 mesi non sarà più possibile riattivare la numerazione.

11 RICONOSCIMENTO DEL CREDITO RESIDUO IN CASO DI RECESSO, DISATTIVAZIONE DELLA CARTA SIM E PORTABILITÀ DEL NUMERO

In caso di recesso, disattivazione della SIM o portabilità del numero, Nextus Telecom procederà al riconoscimento, al Cliente che ne faccia espressamente richiesta, del traffico acquistato e non consumato cd. "credito residuo".

Per "credito residuo" si intende l'importo relativo al traffico acquistato e non consumato, accertato dai sistemi di Nextus Telecom al momento della cessazione del rapporto, dell'intervenuta disattivazione o dell'avvenuta portabilità, escluso il credito maturato grazie a sconti, bonus e/o promozioni. La restituzione del credito residuo potrà essere richiesto dal Cliente attraverso l'apposito modulo disponibile sul sito <https://www.ntmobile.it/>.

Il Cliente potrà scegliere di trasferire gratuitamente il credito residuo su altra Carta SIM NTMobile, intestata al Cliente medesimo o a persona da questi indicata, oppure di ottenere l'importo monetario corrispondente al valore nominale del credito residuo a mezzo accreditato su conto corrente, le cui coordinate bancarie saranno indicate dal Cliente nell'apposito modulo. In quest'ultimo caso, il Cliente sarà tenuto a corrispondere i costi amministrativi sostenuti da Nextus Telecom per la restituzione del credito, pari a 5 euro, indicati anche nel relativo modulo presente sul sito. La restituzione del credito sotto forma di equivalente monetario avverrà entro 60 giorni lavorativi dalla ricezione delle richieste. Ove il credito residuo fosse inferiore o pari ai costi sostenuti da Nextus Telecom per la restituzione, il credito residuo resterà imputato a nome del Cliente su sistemi informativi di Nextus Telecom o, previa richiesta espressa del Cliente, trasferito su altra SIM mobile intestata al Cliente medesimo o a persona da questi indicata. In assenza di qualsiasi richiesta da parte del Cliente, Nextus Telecom manterrà comunque memoria sui propri sistemi dell'eventuale credito residuo presente sulla SIM al momento della cessazione del rapporto, nel rispetto dell'ordinario termine di prescrizione dei diritti di credito.

In caso di portabilità del numero, Nextus Telecom, sulla base della disciplina vigente e delle condizioni generali di portabilità del numero, rende disponibile al Cliente il servizio opzionale di trasferimento del "credito residuo" da altro operatore a Nextus Telecom e viceversa.

Per ricevere ulteriori informazioni sulle modalità e le condizioni per ottenere il riconoscimento del credito residuo, previste anche nelle Condizioni generali del servizio di portabilità del numero mobile (MNP) è possibile contattare il Servizio di Assistenza Clienti al numero 404040 o visitare il sito <https://www.ntmobile.it/>.

12 MODALITÀ DI TARIFFAZIONE E DI PAGAMENTO

Nextus Telecom può applicare diverse modalità di tariffazione per l'accesso al servizio:

o a tempo: criterio connesso alla durata della conversazione effettuata. La durata può essere tariffata al minuto (dipendente dagli effettivi secondi di conversazione), oppure a scatti (dipendente dal numero di scatti presenti all'interno di una chiamata e dalla durata del singolo scatto);

o a volume: criterio dipendente dalla quantità dei byte effettivamente scambiati; o a evento: criterio dipendente dall'ottenimento dell'informazione richiesta;

o a transazione: L'ammontare speso verrà scalato dal credito presente sulla SIM del Cliente ogni qual volta lo stesso effettua traffico telefonico. Fermo restando quanto previsto al paragrafo 3, il Cliente potrà controllare il proprio credito residuo chiamando gratuitamente il numero *123# o accedendo all'area client sul sito <https://www.ntmobile.it/>.

Nextus Telecom si riserva di definire ulteriori canali informativi ove tecnicamente possibile. Nextus Telecom, in conformità alla Delibera 326/10/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e del Regolamento (CE) n. 531/2012, come successivamente modificato, rende disponibile le soglie massime di consumo mensile per traffico dati effettuato in Italia o all'estero. In qualsiasi momento il Cliente può richiedere la disattivazione della soglia massima di navigazione o la sua sospensione per il solo mese in corso contattando il Servizio di Assistenza Clienti.

13 BLOCCO DELLA CARTA SIM IN CASO DI FURTO, SMARRIMENTO O SOSPETTO DI MANOMISSIONE

Per la richiesta di blocco della SIM NTMobile in caso di furto, smarrimento o sospetta manomissione, il Cliente dovrà contattare tempestivamente il Servizio di Assistenza Clienti al numero 404040 e dall'estero il numero +39 3760001164 e comunicare l'accaduto e i dati dell'intestatario (numero telefonico, nome, cognome, codice fiscale, tipo e dati del documento di identificazione). Acquisiti i suddetti dati, la SIM verrà immediatamente bloccata, previa verifica della titolarità dell'utenza associata alla SIM di cui si chiede il blocco. In caso di furto, smarrimento o sospetta

manomissione della SIM, il Cliente ha comunque la possibilità di chiedere la sostituzione della SIM mantenendo il numero di telefono ed il traffico telefonico residuo disponibile secondo quanto previsto dalle condizioni contrattuali. Per ricevere informazioni in merito alla sostituzione della SIM il Cliente potrà rivolgersi al Servizio di Assistenza Clienti al numero 404040 o visitare il sito <https://www.ntmobile.it/>.

In caso di ritrovamento della SIM il Cliente dovrà contattare il Servizio di Assistenza Clienti e segnalare il ritrovamento, ricevendo le informazioni, istruzioni e l'assistenza necessaria per ottenere l'eventuale reintegro.

14 PRESENTAZIONE E GESTIONE DEI RECLAMI

Il Cliente può inoltrare reclamo a Nextus Telecom S.r.l. in caso di mancato rispetto dei principi e disposizioni sanciti dalla presente Carta dei Servizi ed in generale dalle disposizioni che regolano il rapporto tra Nextus Telecom ed il Cliente attraverso una delle seguenti modalità:

1. Contatto telefonico al Servizio di Assistenza Clienti NTMobile al numero 404040;
2. Lettera inviata a Nextus Telecom S.r.l., Viale Giulio Cesare 2,00192, Roma;
3. Pec inviando un'email a nextustelecom@legalmail.it
4. Email inviando un'email a admin@ntmobile.it

Nel reclamo occorre indicare il numero di telefono mobile cui la segnalazione fa riferimento, l'oggetto della contestazione, il periodo temporale cui si riferiscono gli eventi oggetto di segnalazione.

Nextus Telecom si impegna a fornire riscontro al Cliente entro 45 giorni solari dalla data di ricevimento del reclamo. Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, entro il predetto termine, il Cliente verrà informato sullo stato di avanzamento dell'indagine e sui tempi necessari per la risposta. Nel caso in cui Nextus Telecom non riuscisse a rispettare il termine prefissato per l'evasione dei reclami scritti, al Cliente verrà rimborsata, per ogni 5 giorni feriali di ritardo, una somma pari a 2,00 Euro fino ad un massimo di 60,00 Euro. La richiesta di indennizzo potrà essere inoltrata con le stesse modalità previste per la presentazione dei reclami. L'indennizzo per mancata evasione del reclamo nei termini indicati verrà corrisposto entro i successivi 90 giorni dalla richiesta del Cliente.

15 INDENNIZZI

Nel caso in cui Nextus Telecom non riuscisse a rispettare gli standard di qualità indicati all'art. 8 della presente Carta, per fatti alla stessa imputabili, in condizioni di normalità, il Cliente potrà chiedere un indennizzo commisurato alla durata del disservizio. In particolare, qualora il disservizio interessi:

- a) Tempo di attivazione del servizio voce,
- b) Tempo di rinnovo del credito,
- c) Sospensione del servizio senza preavviso,
- d) Malfunzionamenti del servizio imputabili a Nextus Telecom, il Cliente potrà chiedere un indennizzo pari a 2,00 Euro per ogni giorno lavorativo di ritardo, fino ad un massimo di 60,00 Euro. L'indennizzo non è comunque dovuto per ritardi non superiori a due giorni lavorativi. La richiesta di indennizzo potrà essere inoltrata con le stesse modalità previste per la presentazione dei reclami.

L'indennizzo verrà corrisposto, previo accertamento della sua sussistenza, entro 90 giorni dalla segnalazione. L'indennizzo verrà corrisposto mediante accredito in traffico telefonico sulla SIM cui afferisce l'utenza coinvolta nel disservizio.

Indennizzo automatico

A seguito di segnalazione del Cliente, previo accertamento di Nextus Telecom, qualora sia riscontrato:

- a) il ritardo nell'attivazione di un servizio non accessorio rispetto a quanto contrattualmente previsto ;
 - b) la sospensione del servizio senza l'eventuale preavviso, se contrattualmente previsto;
- qualora i suddetti eventi non siano dipesi da caso fortuito o forza maggiore, il Cliente potrà inoltrare la segnalazione o reclamo nelle modalità sopra indicate. Nextus Telecom, accertata la sussistenza dell'eventuale disservizio, corrisponde automaticamente gli indennizzi calcolati in base a quanto riportato nel presente paragrafo.

L'accertamento è svolto entro 45 giorni dalla segnalazione del Cliente e la corresponsione dell'indennizzo in via automatica verrà corrisposto, nei tempi sopra indicati, mediante accredito di traffico telefonico con avviso tramite SMS o per email.

Indennizzo per ritardo attivazione MNP

In caso di ritardo nell'attivazione della prestazione di portabilità delle utenze mobili ("MNP"), su richiesta del cliente mediante email all'indirizzo support@ntmobile.it, Nextus Telecom verifica l'eventuale periodo di ritardo e nel caso di accertamento dello stesso non dipendente da cause imputabili al cliente, corrisponde un indennizzo pari ad Euro 2,50 per ogni giorno lavorativo di ritardo, fino ad un importo massimo di 50 Euro. L'indennizzo non è dovuto per ritardi non superiori a due giorni lavorativi. L'indennizzo è corrisposto mediante incremento di pari importo del credito telefonico.

16 PROCEDURE DI CONCILIAZIONE

Il Cliente, anche quando non si ritenga soddisfatto dalla gestione e/o dall'esito del reclamo, per controversie relative, in via esemplificativa, alla validità, efficacia, esecuzione ed interpretazione del Contratto, potrà promuovere in via preventiva un tentativo di conciliazione ai sensi della Delibera 203/18/CONS e successive modifiche. In particolare, ai sensi dell'art. 3 dell'allegato "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazione elettronica" alla delibera 203/18/CONS (di seguito anche "Regolamento Controversie"), la controversia potrà svolgersi dinnanzi al Corecom competente, tramite specifica piattaforma informatica per la quale è necessario un accesso web, o in assenza di tale possibilità da parte del Cliente, questi potrà recarsi fisicamente per lo svolgimento dinnanzi al suddetto Corecom o presso altro punto di accesso fisico da questi individuato, presso il quale il Corecom mette a disposizione dell'utente la strumentazione occorrente per partecipare al procedimento conciliativo. In alternativa, ai sensi di quanto previsto dall'art. 3 del suddetto regolamento, il Cliente potrà fare istanza per la risoluzione delle controversie, ai sensi dell'art. 141 ss. del Codice del Consumo, dinnanzi le Camere di Commercio o gli organismi di composizione stragiudiziale delle controversie. Se la controversia verte su una delle materie indicate nell'art. 2, comma 1, del Regolamento Controversie, prima di adire l'Autorità giudiziaria vi è l'obbligo di proporre istanza per lo svolgimento del tentativo di conciliazione nelle suddette modalità.

Giugno 2023