

LA CARTA DEI SERVIZI DI DIGITAL BROKER SPA

INDICE

1. La carta dei servizi	pag. 2
2. Chi è Digital Broker S.p.A.	pag. 2
3. I principi	pag. 3
4. Informazioni degli utenti	pag. 4
5. Gli strumenti di valutazione della qualità	pag. 5
6. La tutela	pag. 7
7. I servizi	pag. 8
8. I riferimenti	pag. 9
Allegato 1: standard generali e specifici	pag. 10
Allegato 2: Informativa ai sensi dell'art.13 del D.Lg.n. 196 30 giugno 2003	pag. 12

1. La carta dei servizi

La carta dei servizi di Digital Broker SpA , di seguito definita DB , è conforme ai principi ed alle disposizioni fissati dalla direttiva generale 179/03/CSP e dalla direttiva specifica 254/04/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (in seguito "Agcom") e stabilisce i criteri relativi alla qualità dei servizi di telecomunicazione accessibili al pubblico offerti da DB

La presente carta dei servizi è inviata all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, secondo quanto previsto dall'art. 2, comma 4b della direttiva 179/03/CSP.

La carta dei servizi è resa disponibile al contraente prima dell'esecuzione del contratto mediante indicazione (all'interno della documentazione di offerta proposta) dell'indirizzo web www.digitalbroker.it/cartadeiservizi presso il quale è possibile reperire la carta stessa. La carta è inoltre fornita in formato cartaceo su richiesta del contraente. La carta dei servizi è resa disponibile ai clienti DB mediante indicazione in fattura dell'indirizzo web www.digitalbroker.it/cartadeiservizi presso il quale è disponibile la carta stessa o, in formato cartaceo, su richiesta del Cliente indirizzata al Servizio Clienti.

I contratti proposti da DB si uniformano ai principi ed ai criteri della Carta dei servizi e contengono le integrazioni e le specificazioni rese necessarie dalle caratteristiche peculiari di ciascun servizio.

DB informa l'Agcom ed i propri utenti delle variazioni ed integrazioni della carta dei servizi con almeno trenta giorni di anticipo rispetto alla loro applicazione.

Il servizio clienti rispondente al numero verde 800970037, accessibile gratuitamente, attivo dalle 09,00 alle 18,00 dal lunedì al venerdì , è a disposizione per ogni informazione legata alla carta dei servizi.

2. Chi è Digital Broker

DB è uno degli operatori italiani nel settore delle telecomunicazioni fisse, la cui offerta si caratterizza per un'ampia gamma di servizi voce, dati, Internet e servizi a valore aggiunto, nonché di soluzioni integrate e personalizzate.

Digital Broker Spa ha sede legale in Via Digione 13 bis 10 143 Torino , sede amministrativa in Via Vitruvio 43 20124 Milano e sede commerciale in Via Italia 61 10093 Collegno (Torino) per tutte le comunicazioni attinenti i rapporti contrattuali in essere.

Per ricevere maggiori informazioni su DB è disponibile il sito web www.digitalbroker.it ed è altresì possibile contattare gratuitamente il numero verde 800 970037

DB ritiene che i suoi primi tre doveri fondamentali siano :

- il rispetto e la valorizzazione delle persone,
- la soddisfazione del Cliente,
- la creazione di valore economico.

3. I principi

3.1 Uguaglianza ed imparzialità

DB presta al pubblico servizi di telecomunicazione, ispirandosi al principio di uguaglianza dei diritti dei Clienti e prescindendo da distinzioni di sesso, razza, lingua, religione od opinioni politiche.

In particolare, l'attività di DB , ispirandosi ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, rifiuta ogni forma di discriminazione.

Su tali principi DB basa inoltre l'interpretazione delle singole clausole, sia generali che specifiche, di fornitura dei servizi, nonché delle norme regolatrici di settore.

3.2 Continuità

DB fornisce i propri servizi in modo continuo, regolare e senza interruzioni, salvo le necessarie azioni di manutenzione ordinaria e straordinaria. In caso di irregolare funzionamento o di interruzione del servizio, DB adotta tutte le misure necessarie volte a minimizzare il possibile disagio ai Clienti. DB informa in anticipo e con mezzi adeguati gli utenti degli interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni del servizio, con specifica indicazione della durata presumibile dell'interruzione e del punto di contatto, facilmente accessibile, per ottenere assistenza e più dettagliate notizie. In caso di intervento presso la sede dell'abbonato sono concordati la data e l'orario, DB garantisce il servizio gratuito di chiamate dirette a numeri di emergenza.

3.3 Trasparenza e cortesia

DB impronta il rapporto con i propri Clienti al rispetto della massima trasparenza e cortesia, agevolandone l'esercizio dei diritti e l'assolvimento degli obblighi. I dipendenti di DB , che hanno rapporti con il pubblico, anche soltanto via telefono o a mezzo posta, sono tenuti a comunicare il proprio nome e sono a disposizione dei clienti per ogni esigenza.

3.4 Partecipazione

Ciascun Cliente è invitato a comunicare memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare quesiti, proposte o suggerimenti per il miglioramento del servizio o del rapporto con i Clienti stessi. Ogni comunicazione giunta a DB verrà adeguatamente considerata ed interpretata al fine di trarne ogni beneficio possibile per il Cliente. Ciò implica la piena disponibilità ad ascoltare ed esprimere opinioni e punti di vista differenti. DB si impegna, inoltre, a fornire riscontro a tali osservazioni e suggerimenti telefonicamente oppure tramite posta ordinaria o per via telematica entro 30 giorni dal ricevimento della documentazione.

3.5 Efficienza ed efficacia

DB persegue il continuo confronto e miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi offerti, adottando le misure tecnologiche, organizzative e procedurali maggiormente idonee allo scopo di anticipare e soddisfare i bisogni dei propri Clienti.

3.6 Diritto di scelta

DB ritiene la libertà di scelta un diritto di ogni Cliente. A tal fine DB si impegna a fornire tutte le informazioni disponibili di propria competenza volte a mettere il Cliente nelle condizioni di scelta adeguate.

4. Informazioni degli utenti

DB informa i propri utenti in maniera completa circa le modalità tecniche, economiche e giuridiche di prestazione dei servizi. La comunicazione delle condizioni tecniche ed economiche dei servizi, anche in relazione alle modificazioni delle condizioni applicate al servizio sottoscritto, avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà.

Le comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazione sono effettuate in ottemperanza alla linee guida di cui alla delibera n. 417/01/CONS dell'Agcom.

La documentazione di offerta relativa ai servizi di telecomunicazione sottoscritta dal Cliente contiene informazioni dettagliate con particolare riguardo a:

- Contenuti del servizio, termini e modalità di erogazione ed in particolare i prezzi, l'unità di conteggio e le modalità di tassazione applicate, la periodicità della fatturazione, i periodi minimi contrattuali, le condizioni per il rinnovo ed il recesso ed eventuali penali.

Condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio, nonché le caratteristiche e le prestazioni tecniche del servizio all'utente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite.

- Condizioni di utilizzo dei servizi di tipo prepagato ed, in particolare condizioni di durata del credito e di trattamento del credito residuo.
- Condizioni di cessione a terze parti del credito nei confronti dei propri clienti, previa notifica al Cliente stesso ai sensi dell'articolo 1264 c.c.
- Tempo di fornitura del collegamento iniziale.
- Indennizzi e rimborsi agli abbonati in caso di servizio insoddisfacente.
- Sintesi della procedura da seguire per i reclami.
- Sintesi della procedura da seguire per la soluzione delle controversie rispondente a quanto previsto dalla delibera 182/02/CONS dell'Agcom e successive integrazioni.
- Gli abbonati ai servizi DB hanno il diritto di recedere dal contratto, senza penali, all'atto della notifica di modifiche eventualmente peggiorative delle condizioni contrattuali. Gli abbonati sono informati con adeguato preavviso, non inferiore a un mese, di tali eventuali modifiche e, nel contempo, del loro diritto di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni.

DB inoltre fornisce, su richiesta, informazioni in merito a norme o specifiche tecniche, in base alle quali sono forniti i servizi di telecomunicazione e le prestazioni supplementari

5. Gli strumenti di valutazione della qualità

5.1 Attivazione del servizio

DB si impegna a:

- comunicare al Cliente le modalità di attivazione del servizio, anche tramite la pubblicazione di appositi opuscoli, facilmente comprensibili ed accessibili;
- attivare i servizi di telecomunicazione contrattualizzati con la massima sollecitudine; i tempi di attivazione dei diversi servizi di telecomunicazione offerti da DB sono indicati nella relativa documentazione di offerta;
- comunicare la data di attivazione del servizio qualora non sia possibile il rispetto dei termini comunicati, concordando con il Cliente tempi e modalità diversi di attivazione;
- ove il ritardo rispetto ai tempi previsti per l'attivazione del servizio sia imputabile a DB , il Cliente avrà diritto all'indennizzo di cui al successivo punto 6.2.

5.2 Irregolare funzionamento

DB si impegna a:

- mettere a disposizione dei clienti un servizio telefonico , accessibile gratuitamente, attivo dalle 09,00 alle 18,00 dal lunedì al venerdì, dal quale ricevere assistenza o informazioni sui servizi contrattualizzati;
- provvedere alla riparazione dei guasti ed al ripristino del servizio con la massima sollecitudine, seguendo un criterio di priorità che privilegi la soluzione dei guasti più gravi e, comunque, entro 96 ore, salvo casi di particolare complessità o non dipendenti da DB , come più precisamente indicato nei contratti;
- ove il ritardo, rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto, nella riparazione dei malfunzionamenti sia imputabile a DB, il Cliente avrà diritto all'indennizzo di cui al successivo punto 6.2.
- informare i Clienti in caso di interruzione della fornitura del servizio per interventi di manutenzione programmata. Se tale interruzione coinvolge un numero limitato di clienti, DB , con 5 giorni lavorativi di anticipo, comunica telefonicamente agli utenti coinvolti e concorda con gli stessi tale sospensione temporanea del servizio; se, invece, l'interruzione coinvolge un numero significativo di clienti, le modalità ed i tempi di interruzione vengono pubblicati sul sito internet www.digitalbroker.it con 7 giorni lavorativi di anticipo;
- far effettuare sondaggi e controlli periodici, a cura di qualificate società indipendenti, sul grado di soddisfazione dei Clienti circa la qualità del servizio fornito.

5.3 Informativa

DB si impegna a:

- informare adeguatamente e tempestivamente i Clienti delle eventuali modifiche delle modalità di accesso alla rete, che abbiano un impatto percettibile per i Clienti;
- mantenere operativo un sito Internet dedicato a soddisfare le esigenze di informazione dei Clienti;
- fornire un servizio telefonico gratuito attraverso il quale il Cliente possa chiedere informazioni utili sui servizi erogati e sulle relative condizioni economiche.

5.4 Tutela del diritto alla riservatezza

DB si impegna a:

- garantire la massima riservatezza delle informazioni fornite dai Clienti, le quali non potranno essere utilizzate, salvo il consenso dell'interessato o la richiesta delle competenti autorità, per finalità diverse dall'erogazione e fatturazione del servizio.

garantire che ciascun utente possa esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, nonché i diritti dell'interessato nel trattamento dei dati di cui al Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196, come da informativa fornita a tutti i clienti ed allegata ai contratti DB

5.5 Indicatori di qualità dei servizi

DB utilizzando reti ed infrastrutture di operatori nazionali eroga i propri servizi secondo gli standard degli stessi ed utilizza gli indicatori di qualità dei servizi di telefonia vocale, nonché le relative definizioni, i metodi ed i periodi di misurazione, riportati negli allegati da 1 a 12 della delibera n. 254/04/CSP dell'Agcom, con le precisazioni ivi contenute.

Per ciascun anno solare di riferimento DB fissa i relativi standard ed, entro la fine dell'anno precedente a quello di riferimento, ne informa l'Agcom.

Tali standard sono riportati nell'allegato 1 della presente carta dei servizi, annualmente aggiornati e comunicati agli utenti nella documentazione di fatturazione, ove prevista, così come i risultati raggiunti e le relative modalità di pubblicazione.

DB pubblica una relazione contenente gli indicatori, i metodi di misurazione, gli standard fissati per tali indicatori ed i relativi effettivi risultati raggiunti nell'anno solare di riferimento; tale pubblicazione è effettuata contestualmente alla pubblicazione del bilancio annuale d'esercizio o, comunque, entro il 30 giugno dell'anno successivo a quello di riferimento; DB invia contestualmente tale relazione all'Agcom, indicando in che modo è avvenuta la pubblicazione.

DB, inoltre, effettua, dove previsto dalla delibera 254/04/CSP, anche una rilevazione semestrale.

DB pubblica sul proprio sito web i resoconti semestrali ed annuali entro i termini previsti dalla delibera 254/04/CSP e comunica all'Agcom gli indirizzi delle relative pagine web.

6. La tutela

6.1 Rapporti con i Clienti

DB attua ogni sforzo possibile per semplificare e ridurre al minimo gli adempimenti che i propri Clienti devono sostenere per usufruire dei suoi servizi. A tale scopo, DB adotta procedure volte a semplificare il normale esercizio dei diritti e l'assolvimento degli obblighi da parte dei propri Clienti.

DB fornisce un servizio telefonico di assistenza, che risponde al numero 800970037, al quale il Cliente può segnalare disservizi, richiedere chiarimenti nonché comunicare ogni possibile esigenza maturata dall'utilizzo del servizio. Tale numero telefonico di assistenza è indicato nel contratto e nella documentazione di fatturazione.

Il Cliente ha il diritto di presentare eventuali reclami per malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o della presente carta dei servizi nonché dei livelli di qualità in essa stabiliti, indirizzandoli a Digital Broker Spa Via Italia 61 10093 Collegno (Torino), oppure chiamando i numeri 800970037 – 0114550820, inviando un fax ai numeri 0293660221 - 0114558196, oppure una mail all'indirizzo di posta reclami@digitalbroker.it.

DB garantisce una rapida ed esauriente valutazione dei reclami pervenuti ed una sollecita comunicazione ai Clienti dell'esito degli stessi. In ogni caso DB provvederà a comunicare l'esito della valutazione non oltre 60 giorni dal ricevimento del reclamo.

In caso di accoglimento del reclamo, DB indica le misure o i provvedimenti idonei a rimuovere le irregolarità riscontrate ed al ristoro dei pregiudizi arrecati. In caso di rigetto, la risposta in esito al reclamo viene comunicata in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti.

Nella documentazione di fatturazione inviata all'utente sono indicati il numero telefonico e l'indirizzo cui poter presentare reclami e segnalazioni.

DB assicura la tracciabilità dei reclami e segnalazioni presentati, registrandoli e tracciandoli nel suo sistema interno di C.R.M. (Customer Relationship Management).

In caso di controversia il Cliente ha il diritto di ricorrere alla procedura di conciliazione innanzi all'Agcom, ai sensi dell'art. 1, comma 11 della Legge 31 Luglio 1997, n. 249 e della delibera 182/02/CONS dell'Agcom e successive integrazioni.

In caso di sospensione del servizio nel corso del tentativo di conciliazione, si applicano le disposizioni di cui all'articolo 5 dell'allegato A alla delibera n. 182/02/CONS dell'Agcom e successive integrazioni.

6.2 Indennizzo

Nei casi di comprovato inadempimento direttamente imputabile a DB ed agli obblighi espressamente previsti ai precedenti punti 5.1 e 5.2, il Cliente può chiedere a DB un indennizzo di 5 euro per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di 15 giorni. L'importo dovuto a titolo di indennizzo sarà imputato nel primo ciclo di fatturazione utile. Nei casi in cui il ritardo superi i 15 giorni, l'indennizzo sarà pagato in una misura che contemperi le richieste dell'abbonato con i limiti di risarcibilità del danno subito per colpa grave di DB.

L'indennizzo esclude la risarcibilità del maggior danno.

7. I servizi

DB eroga ai Clienti un'ampia gamma di servizi di telecomunicazione, integrati e personalizzati, tra i quali si evidenziano in particolare:

- servizi voce,
- servizi di trasmissione dati e accesso ad Internet,
- servizi a valore aggiunto,
- altri servizi e prodotti quali *outsourcing*, apparati, carte prepagate, connettività.

7.1 Consumi

DB fornisce a tutti i propri abbonati, via posta elettronica, in maniera automatica e senza aggravio di spesa il dettaglio delle chiamate effettuate (in formato cartaceo e/o elettronico e/o on line) quale strumento di controllo del livello dei consumi derivanti dall'uso del servizio oggetto del contratto. Il suindicato dettaglio viene fornito con periodicità pari a quella di fatturazione.

DB prevede e applica strumenti di autotutela in caso di traffico anomalo, in particolare per i casi di possibile uso fraudolento del servizio, dandone avviso dell'abbonato.

7.2 Pagamento del servizio

DB si impegna a:

- inviare ai Clienti la fattura con almeno 05 giorni solari di anticipo rispetto alla data di scadenza dei pagamenti, salvo il caso di disguidi causati da terzi;
- accettare come possibili modalità di pagamento, l'addebito diretto in conto (RID) ; l'addebito su Carta di Credito ; il bonifico bancario solo per soggetti autorizzati preventivamente dalla Direzione sulla base della documentazione economico patrimoniale fornita dagli stessi. La presenza contemporanea di tali modalità di pagamento dipende dal servizio contrattualizzato dal Cliente. Le modalità effettivamente disponibili vengono esplicitamente riportate nella documentazione di offerta del servizio presentata al Cliente;
- calcolare l'importo dovuto, per il traffico effettuato, sulla base dei dati di traffico rilevati dai propri sistemi di fatturazione. La comunicazione di tale importo sarà accompagnata, a titolo gratuito, dalla documentazione di tutte le comunicazioni telefoniche, nel rispetto delle norme poste a tutela della riservatezza; i numeri chiamati verranno riportati, coerentemente a quanto previsto dal Decreto Legislativo 13 maggio 1998, n. 171 , con le ultime tre cifre oscurate, relativamente ai servizi di fonia uscente
- prendere in attenta considerazione i reclami relativi agli importi addebitati in fattura, inoltrati a DB per iscritto entro il secondo mese dalla data di emissione della fattura oggetto del reclamo, fatti salvi i casi di ritardo validamente motivati dal Cliente;
- comunicare l'esito del reclamo al Cliente entro 60 giorni solari dalla data di ricezione del reclamo. Qualora il reclamo relativo agli importi addebitati sia fondato e il Cliente abbia già

provveduto al pagamento della fattura, DB imputerà l'importo dovuto nel primo ciclo di fatturazione utile dopo l'accertamento;

- nel caso in cui il reclamo dovesse risultare infondato, il Cliente sarà comunque tenuto al pagamento delle somme non ancora versate;
- 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 specificamente denunciato 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, verranno rimborsati.

Qualora l'Autorità competente accerti che non vi è stata frode, i pagamenti temporaneamente sospesi saranno addebitati all'utente.

- nel caso in cui il contratto con il Cliente rivesta una particolare rilevanza economica, DB si riserva il diritto di richiedere l'emissione di una fidejussione per garantire l'esatto adempimento degli obblighi assunti dal cliente.
- Nella documentazione di fatturazione sono indicate:
 - le modalità di pagamento e di ricorso;
 - i riferimenti per accedere alle documentazioni relative ai piani tariffari di base dei servizi di DB

Il pagamento entro i termini di scadenza, con le modalità indicate, libera immediatamente l'utente dai suoi obblighi. Eventuali ritardi nella comunicazione a DB dell'avvenuto pagamento da parte del soggetto autorizzato alla riscossione non sono in alcun caso imputati all'abbonato. Per i casi di inadempimento o ritardato adempimento, DB si riserva la facoltà di richiedere all'abbonato il pagamento di interessi monetari in misura pari al tasso legale e comunque tale da non superare il tasso di soglia della legge 27 marzo 1996, n.108 (Disposizioni in materia di usura) oltre ad un importo forfetariamente indicato in 4,50 EURO +IVA per spese di recupero credito su singola fattura insoluta. Fatti salvi i casi di inadempimento da parte degli utenti, DB non pretende da questi alcun compenso in caso di attivazioni o disattivazioni di linee o di forniture di beni o servizi da essi non richiesti e provvede al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali pre-esistenti o al ritiro di detti beni. In tali casi, tutti i costi derivanti dal ripristino della precedente configurazione, sono a carico di DB

8. I riferimenti

DB mette a disposizione dei Clienti un servizio di informazioni ed assistenza operante dalle 9.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì, tramite il numero 800970037, raggiungibile gratuitamente ed un sito web all'indirizzo www.digitalbroker.it

DB ha istituito un "Comitato Servizi", composto da qualificati tecnici e preposto alla vigilanza del contenuto della presente Carta dei Servizi, alla valutazione dei risultati e alla verifica del livello di qualità dei servizi erogati e della soddisfazione del Cliente. Il Comitato terrà in debito conto ogni reclamo ricevuto, riguardante la presunta mancata osservanza delle disposizioni riportate in questa Carta.

ALLEGATO 1

INDICATORI DI QUALITA' DI CUI ALLE DELIBERE N. 179/03/CSP E N. 254/04/CSP OBIETTIVI PER LA QUALITA' DEL SERVIZIO DI TELEFONIA VOCALE PER IL 2007

Indicatore	Standard
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale (solo per servizi diretti (ULL))	Percentile 90%: 76 giorni solari Percentile 95%: 115 giorni solari
Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattuale previsto	60%
Tempo massimo di fornitura dell'allacciamento iniziale	135 giorni solari
Orari in cui gli ordini possono essere presi: - clientela SME: dal lunedì al sabato dalle ore 9 alle ore 18 - clientela TOP: dal lunedì al venerdì dalle ore 10 alle ore 17	
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	<ul style="list-style-type: none">• Servizi diretti (ULL): 5%• Servizi indiretti in modalità CPS: 0,05%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	<ul style="list-style-type: none">• Servizi indiretti in modalità CPS: percentile 75%: 12 ore e 30 min. percentile 95%: 12 ore e 56 min.
L'help desk tecnico per la segnalazione dei guasti è attivo dal Lunedì al Venerdì dalle 9,00 alle 18,00	
L'attività di intervento e riparazione avviene dal	

<p>lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle 17.00.</p> <p>Tempo massimo di riparazione dei malfunzionamenti</p> <p>Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto</p>	<p>Servizi diretti (ULL): 72 ore I</p> <p>Servizi indiretti in modalità CPS: 84 ore</p> <p>Servizi indiretti in modalità CPS: 90%</p>
Accuratezza della fatturazione	5%
Fatture contestate	3%
Tempo di fornitura della Carrier Preselection	<p>Percentile 95% (CLI diretto): 37 giorni solari</p> <p>Percentile 99% (CLI diretto): 49 giorni solari</p> <p>Percentile 95% (GNR): 45 giorni solari</p> <p>Percentile 99% (GNR): 73 giorni solari</p>
Tempo massimo di fornitura della CPS	73 giorni solari

ALLEGATO 2

INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 DEL D.LG. N. 196 DEL 30 GIUGNO 2003

Ai sensi dell'art. 13 del D.Lg. n. 196 del 30 Giugno 2003 denominato "Il Codice in materia di protezione dei dati personali" (d'ora innanzi: "Legge") Digital Broker Spa. desidera fornirle alcune informazioni sul trattamento dei Suoi dati personali.

La politica di Digital Broker Spa riguardo alla tutela della privacy sarà periodicamente aggiornata e disponibile sul sito www.digitalbroker.it/privacy.php.

1 Fonti dei dati personali

I dati personali oggetto di trattamento sono da Lei liberamente forniti o altrimenti acquisiti attraverso la rete commerciale di Digital Broker Spa ovvero da archivi privati o pubblici nello svolgimento dell'attività economica di Digital Broker Spa nel rispetto delle disposizioni di legge.

2 Finalità del trattamento

I dati sono raccolti e trattati per finalità connesse o strumentali all'attività di Digital Broker Spa e dunque:

- A. per consentire la realizzazione di tutte le attività connesse, in maniera diretta e indiretta, all'esecuzione del Contratto secondo quanto previsto dall'art. 23 della Legge e in conformità a quanto previsto dall'art. 123 della stessa;
- B. per elaborare gli stessi per studi statistici, indagini sul livello di soddisfazione dei clienti e invio di materiale pubblicitario, ai fini della commercializzazione dei servizi telecomunicazioni (di seguito "Servizi");
- C. per l'inserimento negli elenchi clienti utilizzati da Digital Broker Spa a scopo di partecipazione a pubbliche gare e licitazioni private;
- D. per l'inserimento negli elenchi clienti utilizzati da Digital Broker Spa al fine di predisporre presentazioni commerciali a terze parti (a titolo esemplificativo: presentazioni a potenziali clienti, convegni, workshop...) disporre presentazioni commerciali a terze parti (a titolo esemplificativo: presentazioni a potenziali clienti, convegni, workshop...);

3 Modalità di trattamento

Il trattamento è effettuato sia con strumenti cartacei sia con l'ausilio di mezzi elettronici o comunque automatizzati ed è svolto da Digital Broker Spa e/o da terzi, di cui Digital Broker Spa può avvalersi, per memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi. I dati sono conservati per i tempi prescritti da norme di legge. Tutti i dipendenti e collaboratori di Digital Broker Spa che accedono ai Suoi dati sono nominati Incaricati del trattamento dei dati personali, secondo le prescrizioni della Legge.

4 Categorie di soggetti ai quali i dati potranno essere comunicati

Ferme restando le comunicazioni effettuate in adempimento di un obbligo di legge, regolamento o normativa comunitaria, i Suoi dati potranno essere comunicati:

- A. a persone fisiche e/o giuridiche di cui Digital Broker Spa si avvalga nell'esecuzione dei Servizi e per attività ad essi connesse;
- B. a società esterne anche estere per finalità di prevenzione e controllo del rischio di insolvenza, controllo delle frodi e tutela del credito nonché ad altre società anche estere che operano nel settore della concessione dei finanziamenti incluse dilazioni di pagamento. Tali trattamenti avverranno per i tempi

- necessari al perseguimento di detta finalità, e i dati verranno conservati secondo i tempi di permanenza dei dati in uso nel settore delle centrali rischi private;
- C. a società del Gruppo controllate, controllanti o collegate;
 - D. alla propria rete di vendita indiretta (agenti, etc.) ed ai propri fornitori, ove impegnati in collaborazione con Digital Broker Spa nell'adempimento delle attività le cui finalità di cui al punto 2, lett. b,c.

5 Trasferimento all'estero

I Suoi dati potranno essere esportati e trattati all'estero a soggetti situati sul territorio dell'Unione Europea e in paesi extra-UE per le finalità descritte al punto 4, lett. a, b e c.

6 Natura del consenso

Il conferimento dei Suoi dati personali è necessario per la stipula e l'esecuzione del contratto e per gli adempimenti di obblighi di legge. Un suo eventuale rifiuto comporterebbe l'impossibilità per Digital Broker Spa di fornirLe i Servizi richiesti. In relazione ai trattamenti di cui al punto 2, lett. b, c, d, e dell'Informativa, il consenso al trattamento dei Suoi dati è facoltativo e sempre revocabile.

7 Misure di sicurezza

Digital Broker Spa garantisce che la sicurezza e la riservatezza dei Suoi dati saranno tutelate da adeguate misure di protezione, in base a quanto disposto dagli artt. 31, 32, 33, 34, 35, 36 della Legge, in materia di misure minime di sicurezza, al fine di ridurre i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati, di accesso non autorizzato, o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta. Data la natura della rete Internet e le sue caratteristiche tecniche, non possono escludersi situazioni che permettano a terzi di apprendere il contenuto di comunicazioni o messaggi trasmessi attraverso la rete medesima.

8 Diritti di cui all'art. 7 della Legge

In relazione al trattamento, Lei potrà esercitare i diritti previsti dall'art.7 della Legge, in particolare potrà richiedere e ottenere la conferma dell'esistenza presso Digital Broker Spa di Suoi dati personali e che tali dati vengano messi a Sua disposizione. Potrà inoltre richiedere e ottenere la cancellazione, la trasformazione, l'aggiornamento, la rettifica e l'integrazione dei dati stessi, nonché opporsi, per motivi legittimi, al trattamento in tutto o in parte per motivi di informazione commerciale, invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta, ovvero per il compimento di ricerche di mercato. In relazione al trattamento dei dati da parte di Digital bBroker S.p.A. Lei avrà facoltà di esercitare i diritti di cui all'art. 7 della Legge inviando le Sue comunicazioni al Servizio Clienti a mezzo raccomandata A/R al seguente indirizzo: Servizio Clienti - Via Italia 61 - 10093 Collegno (Torino), oppure via fax al Numero 0293660221 Per maggiori informazioni è disponibile il numero verde del Servizio Clienti 800970037

9 Informazioni sul Titolare

Il Titolare del trattamento dei Dati è Righi Edi. Il Responsabile del trattamento dei Dati è la Funzione Servizio Clienti. La lista aggiornata dei responsabili è disponibile contattando il Servizio Clienti 800970037