



CARTA DEI SERVIZI

I – PREMESSA

GOOD SERVICE S.R.L. (di seguito **“Good Service”**) segue l’ambizioso progetto di portare la banda larga nelle aree geografiche che ne non sono coperte, ideando, realizzando e gestendo soluzioni flessibili e modulari in zone del nostro Paese in cui effettuare scavi per posare cavi risulterebbe complesso e molto costoso.

La Carta dei Servizi è il documento che descrive i principi e le modalità operative adottate da Good Service nella relazione con i propri Clienti e intende sintetizzare non solo i diritti dei Clienti, ma anche le responsabilità che Good Service assume nei loro confronti. Per tale ragione, la Carta dei Servizi è richiamata nelle Condizioni Generali di Contratto e va letta congiuntamente alla documentazione contrattuale specifica del singolo servizio fruito dal Cliente.

La Carta dei Servizi costituisce base di riferimento nei rapporti tra Good Service e le persone fisiche o giuridiche (di seguito indicati come **“utenti”** o **“Clienti”**), che utilizzano o chiedono di utilizzare servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico (il/i **“Servizio/i”**), indicando una serie di parametri di qualità dei servizi offerti, quali continuità, regolarità e tempi di ripristino, che Good Service si impegna a garantire, permettendo agli utenti di verificarne l’effettiva realizzazione e fornendo informazioni utili per l’inoltro di segnalazioni, proposte, richieste di chiarimenti e segnalazioni di disservizio, modalità e costi della prestazione erogata.

Il presente documento, redatto in conformità con quanto previsto dalla direttiva del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, relativa ai “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”, dalla delibera AGCOM 179/03/CSP e s.m.i “Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’art. 1, comma 6, lettera b) numero 2 della legge 31 luglio 1997, n. 249”; nonché dall’Allegato A della delibera 156/23/CONS “Regolamento in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni da postazione fissa”, potrà essere aggiornato periodicamente al fine di tener conto dell’evoluzione tecnologica e regolamentare, nonché dell’organizzazione dell’azienda e viene reso disponibile, nella versione più aggiornata, sul sito www.goodservice.it, o fornito ai Clienti che ne facciano richiesta al Servizio Clienti.

II – PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1 Uguaglianza ed imparzialità

Good Service eroga i propri Servizi rispettando il principio di eguaglianza tra i Clienti, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. Good Service si impegna a garantire parità di trattamento verso i Clienti adottando tutti gli strumenti necessari per realizzare condizioni di parità di accesso ed uguaglianza d’uso dei propri servizi a favore di soggetti portatori di handicap, anziani e soggetti appartenenti a classi socialmente più deboli.





L'attività di Good Service si uniforma altresì ai principi di obiettività, giustizia e imparzialità, in modo da garantire la parità di trattamento dei Clienti a parità di condizioni e di servizio prestato. Good Service interpreta le clausole delle condizioni generali e specifiche di fornitura dei Servizi, nonché le norme regolatrici di settore, in funzione di tale impegno.

2.2 Valorizzazione delle risorse umane e professionalità

Good Service garantisce un elevato grado di professionalità dei propri collaboratori nell'esecuzione dei compiti loro assegnati. A tal fine valorizza le competenze delle proprie risorse mediante corsi di formazione ed aggiornamento investendo, altresì, in giovani risorse, considerate un autentico valore aggiunto per l'azienda a servizio dei Clienti.

2.3 Salvaguardia dell'ambiente

Good Service è molto attenta alla salvaguardia dell'ambiente orientando le proprie scelte in modo da garantire la compatibilità tra l'iniziativa economica e le esigenze ambientali, nel rispetto della normativa vigente e tenendo conto dello sviluppo della ricerca scientifica.

2.4 Capacità di ascolto

Good Service crede che l'apprezzamento di chi richiede i propri servizi sia di primaria importanza per il successo dell'impresa. La piena soddisfazione del Cliente è, quindi, un valore non negoziabile. Tutte le politiche aziendali sono finalizzate ad assicurare elevati standard di qualità dei servizi erogati, non solo attraverso un costante monitoraggio dei processi e dei servizi, ma, soprattutto, attraverso un continuo contatto con il Cliente e la completa disponibilità a recepire qualsiasi suggerimento utile per migliorare il servizio. Good Service pone costante attenzione anche allo sviluppo della rete e dei propri servizi per favorire il superamento del divario tecnologico e digitale presente in Italia e per promuovere un utilizzo etico della rete legata alla dignità della persona.

2.5 Continuità

Good Service si impegna a fornire i propri servizi in modo continuativo, regolare e senza interruzioni, salvo nei casi imputati a necessarie azioni di manutenzione ordinaria e straordinaria e quando il disservizio non rientri sotto la propria responsabilità. In tali casi, Good Service adotterà tutte le misure atte ad arrecare il minor disagio possibile ai propri Clienti e si impegna ad informare i medesimi, tramite i mezzi più adeguati, degli interventi di manutenzione programmati che comportino interruzioni complete dei servizi, fornendo indicazioni sulla durata presumibile dell'interruzione e sul punto di contatto per ottenere assistenza e maggiori dettagli. Gli interventi tecnici da effettuarsi presso l'abitazione del Cliente saranno compiuti da un





tecnico incaricato da Good Service e munito di tesserino identificativo, previa definizione di comune accordo tra le parti del giorno e dell'ora dell'intervento.

2.6 Partecipazione al miglioramento

Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per migliorare la fornitura dei servizi. Good Service, si impegna a fornire riscontro a tutti coloro che abbiano inoltrato segnalazioni e/o suggerimenti entro 45 (quarantacinque) giorni dalla loro ricezione, mediante e-mail o altro mezzo ritenuto più opportuno. Good Service acquisisce la valutazione dei Clienti circa la qualità dei servizi forniti e si impegna, in modo sistematico, a ricercare, nello svolgimento dei servizi, tutte le condizioni volte a migliorare il rapporto con i Clienti stessi.

2.7 Diritto di informazione

Good Service mette a disposizione diversi canali di comunicazione per una corretta informazione. Pubblica i propri listini e tutte le informazioni relative alle modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi sul proprio sito web, dove vengono altresì evidenziate le attività promozionali e le caratteristiche dei singoli prodotti. Il Servizio di Assistenza Clienti tramite telefono o e-mail è a disposizione per una rapida consultazione o per risolvere di eventuali dubbi.

2.8 Cortesia, correttezza, trasparenza e chiarezza

Good Service assicura un trattamento rispettoso e cortese del singolo Cliente, improntato a principi di trasparenza e semplicità, al fine di garantire il pieno e consapevole diritto di scelta e di agevolare l'esercizio dei diritti di scelta e l'adempimento delle procedure richieste per la fornitura, il recesso e le variazioni, anche tramite l'uso di linguaggio e procedure semplici, chiare ed equilibrate.

Good Service si adopera affinché gli operatori che vengono in contatto con i Clienti, sia in forma personale che per via telefonica o telematica, forniscano a quest'ultimo un proprio identificativo. Per consentire ai propri Clienti di scegliere la soluzione migliore per le loro esigenze, all'interno della gamma dei servizi offerti, Good Service si impegna alla massima trasparenza per la condivisione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi. Il sito web, inoltre, è aggiornato costantemente nei contenuti ed è in continua evoluzione per rendere semplice e chiara la spiegazione dei servizi e delle caratteristiche dei prodotti permettendo così ai Clienti un acquisto coerente con le proprie esigenze.

2.9 Diritto di scelta

Good Service rispetta il diritto di scelta dei Clienti consentendo di optare tra i diversi servizi offerti mediante procedure semplici e chiare. In ottemperanza al diritto di scelta, Good Service si impegna alla massima





trasparenza nella diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche, economiche e contrattuali dei servizi stessi.

Good Service riconosce altresì il diritto di scelta del Cliente, dando attuazione alle misure inerenti alla fornitura del Codice di Migrazione, di cui alla Circolare dell'AGCOM del 9 aprile 2008, alla Delibera 274/07/CONS, ed alla Delibera n. 52/09/CIR *"Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ai fini della implementazione del Codice Segreto"*.

2.10 Efficacia ed efficienza

Good Service persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

2.11 Sicurezza

Good Service si prefigge di mantenere costantemente aggiornata l'infrastruttura di sicurezza propria e dei Clienti per minimizzare l'effetto dannoso di eventi esterni, eventualmente anche illeciti. La gestione della sicurezza Internet avviene grazie alle competenze del reparto tecnico di Good Service e/o di fornitori terzi che garantiscono standard elevati di affidabilità, attraverso: i) l'utilizzo di tecnologie leader di mercato; ii) il costante aggiornamento e ricerca tecnologica; iii) una rapida introduzione delle innovazioni.

2.12 Riservatezza

Good Service si impegna ad osservare le vigenti disposizioni normative riguardanti la tutela e la riservatezza dei dati del Cliente e garantisce che ciascun Cliente possa esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso di Good Service, nonché i diritti dell'interessato nel trattamento dei dati, in conformità al Regolamento UE 2016/679 (GDPR).

III – RAPPORTI TRA GOOD SERVICE E GLI UTENTI

3.1 Modalità di conclusione del contatto

I Clienti possono acquisire la documentazione contrattuale finalizzata a richiedere l'erogazione dei Servizi di Good Service attraverso diverse modalità:

- recandosi presso uno dei Punti vendita o Rivenditori autorizzati;
- chiamando l'Assistenza Clienti da rete fisso all'+39 0810102222 e dai cellulari allo +39 3393600795, da





rete fissa e mobile al numero verde gratuito 800 932670;

- attraverso il sito web di Good Service compilando l'apposito form.

3.2 Modifiche al Contratto

In caso di modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali proposte da Good Service, il Cliente ha il diritto di recedere dal Contratto senza incorrere in alcuna penale o costi di disattivazione, salvo le ipotesi in cui le modifiche siano esclusivamente a vantaggio del Cliente, siano di carattere puramente amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo sul Cliente, ovvero siano imposte direttamente dal diritto dell'Unione o nazionale.

Good Service informa il Cliente tramite posta elettronica, attraverso una comunicazione allegata alla fattura ovvero con altre modalità stabilite dalla normativa applicabile, con un preavviso non inferiore a 30 (trenta) giorni. Il Cliente può esercitare il diritto di recesso entro 60 (sessanta) giorni dall'avvenuta comunicazione di modifica, mediante una Raccomandata A.R. o tramite PEC indirizzata a Good Service.

3.3 Durata e Recesso

Salvo sia diversamente indicato nella proposta contrattuale, il Contratto ha una durata di 12 mesi che si rinnovano tacitamente alla scadenza. Le Parti potranno recedere secondo i termini previsti dalle Condizioni Generali di Contratto o nelle specifiche proposte di contratto a loro dedicate.

Il Cliente è libero di recedere dal contratto o richiedere il trasferimento delle utenze di telecomunicazioni, in ogni momento, dando un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, inviando una comunicazione scritta, a mezzo Raccomandata A.R., tramite PEC, in ogni caso, attraverso le medesime modalità ammesse per la stipula del Contratto. Le conseguenze in caso di recesso varieranno a seconda che questo intervenga prima o dopo l'impegno minimo di durata.

La competenza del costo di uno specifico servizio decorre dalla data di attivazione dello stesso. Qualora il Contratto preveda la corresponsione di un canone periodico, anche qualora l'utente non utilizzi il servizio, l'addebito del corrispettivo avverrà regolarmente fino a ricezione di disdetta nei termini contrattuali. Il Cliente sarà tenuto a versare a Good Service l'importo dovuto per l'utilizzo del servizio fino alla sua effettiva disattivazione, nonché l'eventuale contributo per il costo di disattivazione dello stesso e la restituzione degli eventuali apparati forniti in comodato d'uso.

3.4 Fatturazione e modalità di pagamento

Il Cliente riceverà da Good Service documenti di fatturazione commisurati alle tariffe in vigore al momento della sottoscrizione del contratto o in base a quelle successivamente aggiornate. La fattura emessa è chiara e di semplice consultazione, e conterrà riferimenti ai singoli Servizi e ai periodi di riferimento.

Per i servizi in abbonamento, la fattura sarà inviata al Cliente con almeno 15 giorni di anticipo rispetto alla





data di scadenza. Altre forme di periodicità di fatturazione potranno essere introdotte in funzione delle peculiarità del servizio offerto o dei volumi di traffico del Cliente. In caso di ritardo dei pagamenti saranno addebitati ai Clienti a titolo di indennità di mora sugli importi fatturati gli interessi per ogni giorno di ritardo pari a un importo non manifestamente eccessivo o comunque tale da non superare i limiti stabili all'art. 2, comma 4 della legge n. 108 del 1996.

3.5 Educazione al consumo

Good Service promuove iniziative per l'uso efficiente e razionale del servizio oggetto del contratto. È fatta salva, in ogni caso, la facoltà per Good Service di prevedere strumenti di autotutela, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'avviso o l'invio di fatture anticipate rispetto all'ordinaria cadenza di fatturazione, qualora ravvisi situazioni di traffico anomalo o di uso fraudolento del Servizio.

3.6 Blocco selettivo di chiamata

Gli utenti dei servizi di telefonia fissa dispongono, fin dall'attivazione del Servizio, del blocco selettivo di chiamata permanente configurato per inibire le comunicazioni verso: (i) Destinazioni Premium internazionali e satellitari; (ii) NNG nazionali (numerazioni per servizi a tariffazione specifica 894; 895; 899).

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

3.7 Parental Control

Gli utenti privati di Good Service usufruiscono gratuitamente di servizi di controllo parentale ("Parental Control"). In conformità alle Linee Guida di cui alla Delibera AGCOM 9/23/CONS Good Service mette, infatti, a disposizione il sistema gratuito di Parental Control tramite l'Area Riservata. Tramite il sistema, il Cliente ha la possibilità di attivare una lista di siti da inibire ai minori, raggruppati nella categoria «Family», già individuata da Good Service sulla base delle indicazioni dell'Autorità e in continuo aggiornamento grazie ad un evoluto sistema di intelligenza artificiale. Il servizio è disponibile al seguente link: <https://myportal.goodservice.it/login>

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





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

IV – ASSISTENZA-RECLAMI E SEGNALAZIONI

4.1 Assistenza al Cliente

Le eventuali segnalazioni, reclami e richieste di assistenza relative a malfunzionamenti o mancate attivazioni del servizio possono essere comunicate al Servizio di Assistenza Clienti ai seguenti recapiti:

- **Good Service S.r.l.** – Sede operativa: Via Filippo Turati, 572 – 80040 Poggiomarino (NA)

• per telefono da rete fissa o mobile:

• ai numeri **081 01 02 222 / 339 36 00 795**, dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 13:00 e dalle 15:30 alle 19:00 e il sabato dalle 9:00 alle 13:00;

• al numero verde 800 932670, nei giorni feriali dalle 8:30 alle 21:30;

- via fax, al numero **081 01 02 222**
- via e-mail, all'indirizzo servizioclienti@goodservice.it
- via PEC, all'indirizzo goodservicesrls2016@pec.it

ha formattato: Tipo di carattere: Grassetto

ha formattato: Tipo di carattere: Non Grassetto

Formattato: Rientro: Sinistro: 0,75 cm, Nessun elenco puntato o numerato

Good Service è costantemente informata dei problemi segnalati dai Clienti e garantisce il monitoring della propria rete; ciò comporta che in caso di disservizio che impatta sul Cliente, anche in caso di mancata segnalazione da parte dello stesso, Good Service mette in pratica tutte le azioni idonee alla risoluzione del disservizio.

4.2 Reclami e segnalazioni

I Clienti possono presentare a Good Service eventuali reclami, relativi all'inosservanza delle disposizioni della presente Carta, nonché di quelle previste nei contratti, mediante comunicazione telefonica o scritta ai recapiti di cui al punto 4.1. All'apertura del reclamo, Good Service invia una comunicazione di presa in carico con il codice identificativo del reclamo stesso. Il reclamo è sempre tracciabile e il Cliente, tramite il codice, potrà richiedere ogni aggiornamento. L'Operatore provvede alla verifica del reclamo e a definirlo nei termini di cui alla delibera 255/24/CONS, fornendo un resoconto per iscritto contenente le informazioni di cui all'allegato 5 dell'Allegato A) della citata. Per ogni informazione in merito ai reclami è sempre disponibile la pagina del sito web a ciò dedicata. I reclami possono essere presentati anche al Servizio Clienti che provvederà ad identificarlo con un codice, comunicato immediatamente, in modo da permettere al Cliente di ottenere





~~aggiornamenti sullo stato della procedura. Good Service fornirà, ove possibile, un immediato riscontro e comunque si impegna a dare una risposta ai Clienti entro 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo assicurando l'assegnazione di un codice identificativo. In caso di rigetto la risposta sarà adeguatamente motivata e indicherà gli accertamenti compiuti. Il Servizio Clienti si impegna, nel caso vi sia necessità, a fornire informazioni più precise e complete relative alla presentazione dei reclami. Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, entro il predetto termine, Good Service informerà i Clienti dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi necessari per la risposta.~~

V - STANDARD DI QUALITÀ E INDENNIZZI

5.1 Standard di qualità

Attraverso la Carta dei Servizi, Good Service indica una serie di parametri di qualità che si impegna a raggiungere e a mantenere nell'anno in corso, permettendo ai Clienti di verificarne l'effettiva realizzazione. Gli standard di Qualità individuati nella Carta dei Servizi si suddividono in Standard Generali e Standard Specifici. Gli Standard Generali (Allegato A alla delibera 156/23/CONS) si riferiscono al complesso delle prestazioni, gli Standard Specifici si riferiscono a ciascuna delle singole prestazioni rese al Cliente, che può direttamente verificarne il rispetto. Per gli standard di Qualità Generali Good Service fissa gli obiettivi annuali riportati sul sito web, nella sezione a ciò dedicata.

Per monitorare la qualità dei servizi erogati, Good Service utilizza indicatori di qualità dei servizi in linea con le definizioni e i metodi di misurazione previsti dall'Allegato A alla Delibera 156/23/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e dalle disposizioni dettate dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche. Good Service aggiorna questi standard in rapporto ai risultati conseguiti nell'anno precedente, tenendo conto dei suggerimenti dei clienti e delle verifiche periodiche.

5.2 Tempi di attivazione dei Servizi

Good Service si impegna ad attivare il Servizio entro [•] ([in lettere]) giorni dalla ricezione dell'Offerta in caso di esito positivo delle verifiche tecniche. Good Service terrà aggiornato il Cliente su tempi e modalità di attivazione. In caso di problematiche o ritardi nell'attivazione del Servizio, per cause non imputabili a Good Service, quest'ultima comunicherà prontamente i motivi del ritardo e, se possibile, i tempi di attivazione aggiornati. In caso di ritardo imputabile a Good Service il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al punto 5.4.

Commentato [SS1]: da aggiungere

5.3 Tempi di risoluzione dei malfunzionamenti

Good Service si impegna a eliminare eventuali irregolarità funzionali dei servizi fonia e connettività, per la parte di propria competenza. Gli SLA di risoluzione delle irregolarità variano in base al livello di gravità del guasto e di seguito vengono riportati i livelli standard, resta inteso che Good Service può pattuire con il Cliente SLA premium/dedicati:



- Grado 1 – Totale indisponibilità del Servizio. Necessità di un intervento urgente e chiusura entro 16 (sedici) ore lavorative;
- Grado 2 – Servizio indisponibile solo in parte. Necessità di un intervento urgente e chiusura entro 24 (ventiquattro) ore lavorative;
- Grado 3 – Servizio degradato, funzionante con prestazioni inferiori ai livelli garantiti. Necessità di un intervento normale con chiusura entro 72 (settanta) ore lavorative.

In siffatti casi Good Service farà, in ogni caso tutto il possibile per ripristinare il Servizio al Cliente, comunicando le tempistiche di intervento. Nei casi di manutenzione programmata, ove sia necessaria l'interruzione della fornitura del Servizio, i Clienti interessati dalla sospensione saranno informati con un adeguato periodo di preavviso, non inferiore a 3 (tre) giorni, salva la possibilità di interventi urgenti (della durata massima di 3 ore) per evitare maggiori disservizi che possono essere eseguiti con un preavviso di 12 (dodici) ore, mediante comunicazioni dirette o mediante altri strumenti di informazione. Good Service si attiverà, in ogni caso, per risolvere i problemi arrecando ai Clienti i minori disagi possibili. Nel caso in cui Good Service non osservi i termini sopra indicati, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti al punto 5.4.

Sono esclusi dai casi sopra menzionati i guasti di particolare complessità e le ipotesi ricomprese nel caso fortuito o di forza maggiore, quali a titolo esemplificativo calamità naturali, terremoti, inondazioni, esplosioni, insurrezioni, interventi di terzi o manomissioni delle apparecchiature ed ogni altro evento non controllabile o riconducibile a Good Service. In dette circostanze Good Service farà tutto quanto necessario per ripristinare il guasto senza però garantirne le relative tempistiche di risoluzione né gli indennizzi di cui al punto 5.4.

5.4 Indennizzi

Good Service riconosce i seguenti indennizzi:

- in caso di ritardo nell'attivazione del servizio, ovvero in caso di errata sospensione o cessazione amministrativa, corrisponde gli indennizzi automatici previsti dall'art. 3 della delibera 347/18/CONS. Il riconoscimento è subordinato a reclamo o segnalazione da parte del Cliente;
- nel caso di malfunzionamenti, guasti e nelle altre casistiche contemplate dalla 347/18/CONS, Good Service applica sempre quest'ultima delibera;
- qualora il Cliente esegua la misurazione certificata messa a disposizione dall'Autorità e prevista all'articolo 10 della Delibera 156/23/CONS e Good Service non ripristini il livello di Servizio a quello promesso contrattualmente a seguito di seconda misurazione, nel caso il Cliente opti per gli indennizzi contrattuali, gli verrà riconosciuto un indennizzo pari a 2 (due) mensilità del Servizio in abbonamento impattato dal disservizio.





- qualora Good Service non rispetti gli obblighi riportati all'art. 8- bis dell'allegato B della Delibera 307/23/CONS, quest'ultima riconosce, nel caso di ritardo nella portabilità del numero e altri disservizi relativi alla portabilità, 1 (una) mensilità del Servizio in abbonamento impattato dal disservizio.

Le richieste di indennizzo dovranno pervenire al Servizio Clienti di Good Service in forma scritta con la motivazione della richiesta. Il Cliente è altresì tenuto a dimostrare che i disservizi sono stati causati da Good Service. Tale indennizzo non trova applicazione se la sospensione o interruzione è imputabile o comunque ascrivibile al Cliente ovvero a terzi diversi da Good Service compreso l'Operatore della gestione della rete.

VI – RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

6.1 Risoluzione delle controversie

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

Tale tentativo di conciliazione dovrà essere attivato ex All. A della delibera n. 353/19/CONS, attraverso la piattaforma "ConciliaWeb" prima ancora di adire il giudice ordinario e pena l'improcedibilità del medesimo ricorso in via giurisdizionale, dinanzi al Co.re.com competente per territorio.

In caso di corretta e tempestiva instaurazione, secondo le indicazioni sopra fornite, di una procedura di reclamo ovvero di risoluzione della controversia, il Cliente è in ogni caso informato del fatto che lo stesso potrà sospendere il pagamento del servizio contestato e che in tale ipotesi Good Service si asterrà dal sospendere il predetto servizio per tutto il periodo di pendenza della procedura instaurata, fino alla sua conclusione, compresi gli intervalli di tempo intercorrenti tra le diverse procedure per la durata massima di sei (6) mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o di conciliazione; entro tale termine, in ogni caso, dovrà essere inoltrata la domanda per la successiva procedura di conciliazione o di definizione.

VII – TUTELA DEI DATI PERSONALI, DBU e PORTABILITA' DEL NUMERO

7.1 Tutela dei dati personali

Good Service garantisce al Cliente la tutela di cui al Regolamento UE 679/2016 ("GDPR"). In particolare, si garantisce al Cliente la possibilità di esercitare i diritti elencati dagli articoli 15, 16, 17, 18 20, 21 del GDPR, contattando il Titolare del trattamento dei dati ai recapiti di cui al punto 4.1.

7.2 Inserimento nella base dati unica

Good Service si impegna ad informare il Cliente del diritto di scelta sull'inserimento negli elenchi telefonici e nelle modalità di inserimento, cancellazione, modifica dei dati personali. Qualora il Cliente presti il consenso all'inserimento dei dati nella base dati unica (DBU) e negli elenchi telefonici (sia cartacei sia su supporti informatici) con compilazione di apposita modulistica, Good Service provvederà all'inserimento dei dati nel





DBU. Le modalità di pubblicazione del DBU non prevedono distinzione fra linee fax e linee voce e potrà richiedere tempi tecnici. Non è implicito alcun accordo fra Good Service e soggetti terzi che si occupano della pubblicazione di elenchi telefonici né alcuna garanzia sulle tempistiche di pubblicazione degli elenchi che tali soggetti terzi decidono in totale autonomia.

7.3 Portabilità del numero

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

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

Aggiornamento: [9 febbraio 2026](#)

