

CARTA DEI SERVIZI DODONET S.R.L. PER L'ANNO 2021

**PREMESSA
L'OPERATORE**

LA STRUTTURA

PARTE PRIMA

- 1.1 I PRINCIPI FONDAMENTALI
- 1.2 EGUAGLIANZA E FRUIZIONE DIFFERENZIATA DEL TRATTAMENTO
- 1.3 INTERVENTO ATTIVO
- 1.4 CONTINUITÀ DEI SERVIZI
- 1.5 CHIAREZZA E CORRETTEZZA DELLE PROCEDURE
- 1.6 TUTELA DEI DATI SENSIBILI

PARTE SECONDA

- 2.1 ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI E ASSISTENZA CLIENTI
- 2.2 LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE
- 2.3 PROPOSTA DI CONTRATTO
- 2.4 MODIFICHE DEL CONTRATTO
- 2.5 FATTURAZIONE E PAGAMENTI
- 2.6 RECESSO E RICHIESTA DI CESSAZIONE DEL SERVIZIO

PARTE TERZA

- 3.1 PREMESSA
- 3.2 TEMPI DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI
- 3.3 GESTIONE RECLAMI
- 3.4 TEMPI DI RISOLUZIONE DEI GUASTI TECNICI
- 3.5 INDENNIZZI
- 3.6 SICUREZZA
- 3.7 RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE
- 3.8 VALIDITÀ DELLA CARTA SERVIZI: PROVVISORIETÀ.

PARTE QUARTA

- 4.1. TUTELA DEI DATI PERSONALI
- 4.2. INSERIMENTO NELLA BASE DATI UNICA

PREMESSA

La Carta dei servizi DODONET S.R.L. ("DODONET") rappresenta il documento che descrive i principi e le modalità operative adottate da DODONET nella relazione con i propri clienti e intende sintetizzare non solo i diritti dei Clienti ma anche le responsabilità che DODONET assume nei loro confronti.

La Carta dei servizi DODONET S.R.L. recepisce quanto previsto dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/10/1994, relativa ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", nonché dalla Delibera n. 179/03/CSP emessa dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in data 24 luglio 2003, relativa alla "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", e dalla Delibera 254/04/CSP "Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249".

La Carta dei servizi DODONET è accessibile sul sito istituzionale www.dodonet.it e resa disponibile a tutti i Clienti che ne facciano richiesta. Il Customer Service DODONET è disponibile al numero Tel +39 080 2222332 dalle ore 09.00 alle 13.00 e dalle 16.00 alle 20.00 dal lunedì al venerdì (esclusi i festivi), tramite Fax +39 080 4425819 o indirizzo e-mail support@dodonet.it per fornire ogni informazione al riguardo.

È prevista una verifica annuale dell'andamento del servizio e un aggiornamento annuale della Carta stessa la cui ultima versione è sempre reperibile sul sito www.dodonet.it.

La Carta dei servizi DODONET è richiamata nelle condizioni generali di contratto. La Carta dei Servizi va letta congiuntamente alla documentazione contrattuale specifica del singolo servizio fruito dal Cliente.

L'OPERATORE

DODONET S.R.L., con sede legale in Via Contardo Ferrini, 3 – 72015 Fasano (Br) si propone di fornire servizi di comunicazione sempre più evoluti ed interessanti ed in particolare, attraverso la rete DODONET, di portare l'Adsl in luoghi dove le grandi società nazionali non vogliono o non possono arrivare, dove imprese e famiglie hanno però la necessità di connettersi alla rete e di essere *on line* in qualsiasi momento.

LA STRUTTURA

La Carta dei servizi DODONET è articolata in tre diverse parti: Parte Prima:

descrive i principi fondamentali alla base dei servizi offerti;

Parte Seconda: indica i parametri di qualità dei servizi offerti;

Parte Terza: mostra gli strumenti di tutela e garanzia a disposizione dei Clienti per l'esercizio dei propri diritti.

PARTE PRIMA

1.1 I PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi erogati da DODONET sono finalizzati alla soddisfazione delle esigenze di ogni Cliente. L'erogazione dei servizi forniti da DODONET avviene nel rispetto dei principi di:

eguaglianza e fruizione differenziata del trattamento;

intervento attivo;

continuità dei servizi;

chiarezza e correttezza delle procedure;

efficacia ed efficienza.

1.2 EGUALIANZA E FRUIZIONE DIFFERENZIATA DEL TRATTAMENTO

DODONET fornisce servizi uguali a tutti i propri Clienti, prescindendo da differenze di sesso, etnia, lingua, religione ed opinioni politiche. DODONET si impegna a garantire la stessa eguaglianza di trattamento, a parità di condizioni dei servizi erogati, tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di Clienti. Inoltre garantisce di gestire con particolare attenzione i soggetti portatori di handicap e i cittadini appartenenti a fasce sociali deboli. Nei rapporti con i propri clienti, DODONET si riferisce a criteri di obiettività, giustizia, neutralità e imparzialità.

1.3 INTERVENTO ATTIVO

Attraverso il Customer Care DODONET, ogni Cliente può richiedere in qualsiasi momento informazioni che lo riguardano, avanzare proposte o suggerimenti per migliorare la qualità dei servizi e segnalare eventuali disservizi o reclami. DODONET si impegna ad analizzare con attenzione ogni informazione fornita dal Cliente, al fine di migliorare i rapporti reciproci. Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre memorie e/o documenti e formulare suggerimenti per migliorare la fornitura del servizio. Dette informazioni possono essere formulate al Customer Care oppure agli indirizzi e/numerici di fax riportati nelle singole Condizioni Generali di contratto.

1.4 CONTINUITÀ DEI SERVIZI

DODONET si impegna a fornire i propri servizi in modo regolare, continuativo, senza interruzioni nella consapevolezza che la continuità di servizio rappresenta un valore fondamentale per le esigenze dei propri Clienti. Nell'eventualità che si presenti un disservizio DODONET si impegna ad adottare con la massima tempestività tutte le misure necessarie ad arrecare il minor disagio ai propri Clienti minimizzando

la durata delle interruzioni o delle irregolarità. Per questo motivo DODONET si avvale delle più moderne infrastrutture tecnologiche al fine di garantire ai propri Clienti la massima continuità ottenibile che comunque non può estendersi ai disservizi imputati a forza maggiore e da disservizi determinati da eventi o da terzi che non rientrano quindi sotto la responsabilità di DODONET. In ogni caso la misura di eventuali indennizzispettanti al cliente non potrà superare il costo mensile dell'abbonamento.

1.5 CHIAREZZA E CORRETTEZZA DELLE PROCEDURE

DODONET si ispira alla correttezza ed alla trasparenza nel rapporto con i propri Clienti per garantire la massima disponibilità di informazioni sui servizi erogati in una atmosfera di cortesia e cordialità. DODONET S.R.L. rispetta il diritto di scelta dei propri Clienti svolgendo con loro una attività di consulenza che consenta agli stessi di scegliere la soluzione migliore per le loro esigenze all'interno della gamma dei servizi offerti. In tal senso DODONET si impegna alla massima trasparenza per la condivisione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi servizi.

Per garantire inoltre la massima trasparenza, il sito istituzionale www.dodonet.it viene aggiornato continuamente nei contenuti ed è in continua evoluzione per rendere semplice e chiara la spiegazione dei servizi e delle caratteristiche dei prodotti permettendo ai Clienti un acquisto coerente con le proprie esigenze.

1.6 TUTELA DEI DATI PERSONALI

DODONET Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR 679/2016). Il Cliente ha il diritto di essere previamente informato da parte di DODONET, in ogni momento, sulle modalità di trattamento dei propri dati personali nella maniera più comprensibile e trasparente possibile e di esprimere un consenso libero, differenziato e revocabile in relazione alle diverse/ulteriori possibilità di utilizzo anche da parte di terzi autorizzati.

Il Cliente può in qualunque momento decidere di modificare o cancellare i propri dati personali di base ed eventualmente facoltativi, presenti negli elenchi generali per finalità dei Servizi informativi e di formazione di elenchi pubblici cartacei o elettronici. I dati sono conservati presso la sede amministrativa di DODONET. Le richieste di variazione e cancellazione dei dati medesimi possono essere inoltrate a DODONET, Via Contardo Ferrini, 3 – 72015 Fasano (Br)

PARTE SECONDA

2.1 ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI E ASSISTENZA CLIENTI

Il Cliente interagisce con DODONET per richiedere i seguenti servizi:

- nuove forniture di servizi;
- nuovi contratti;
- variazioni di forniture su contratti esistenti;
- disdette;
- informazioni e reclami;
- pagamenti fatture;
- addebiti per servizi richiesti;
- reclami e rimborsi.

Di seguito, le modalità operative disponibili:

- sportello telefonico (accoglienza Clienti 080 2222332);
- comunicazioni via fax ad appositi numeri dedicati (generale 080 4425819);
- corrispondenza postale (DODONET S.R.L., Via Contardo Ferrini, 12 – 72015 Fasano (Br));
- posta elettronica (support@dodonet.it)
- posta elettronica certificata (dodonet@pec.it)

2.2 LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

DODONET è sempre attenta alle esigenze della propria Clientela, in modo da poter adeguare i propri servizi e le relative modalità di erogazione; per questo motivo DODONET analizza:

- le informazioni raccolte dai contatti con i Clienti
- i contenuti dei reclami pervenuti
- le risposte spontanee alle indagini ad hoc, periodicamente promosse.

In riferimento ai risultati emersi DODONET si impegna a:

- verificare regolarmente la qualità dei servizi erogati
- migliorare la qualità dei processi che regolano la fornitura dei servizi

- ottimizzare i tempi di attivazione dei servizi

DODONET pone il massimo impegno per l'attivazione quanto più possibile tempestiva dei servizi al Cliente.

I tempi medi attesi di attivazione dei servizi sono indicati da DODONET al Cliente in fase di offerta e costituiscono un parametro costantemente misurato e monitorato per le analisi di performance aziendali. Qualora si verifici un ritardo nell'attivazione di un servizio, imputabile al Cliente o a terzi o comunque dovuto a forza maggiore, DODONET si impegna a comunicare al Cliente i motivi del ritardo e, ove possibile, i tempi di attivazione previsti.

2.3 PROPOSTA DI CONTRATTO

Le "Condizioni Generali di Contratto costituiscono unitamente alla presente Carta dei Servizi, alla Proposta di Contratto e ad eventuali Allegati tecnici, il "Contratto".

La proposta di contratto dal Cliente all'operatore avviene con la sottoscrizione e la trasmissione a DODONET delle specifiche Offerte per ciascun servizio, tramite le quali il Cliente richiede l'attivazione di uno o più servizi, che si intendono periodicamente rinnovati qualora non pervenga disdetta scritta a mezzo raccomandata a.r. o posta elettronica certificata, indirizzata dall'utente a DODONET, ed in ogni caso, nelle modalità ed entro i termini previsti dalle Condizioni Generali di Contratto.

2.4 MODIFICHE AL CONTRATTO

L'utente accetta ogni modifica dei servizi o del Contratto resa necessaria a causa di intervenute disposizioni di legge e/o regolamenti e/o provvedimenti delle competenti Autorità. Le modifiche contrattuali non ricomprese in quelle appena descritte (a titolo esemplificativo l'aumento delle prestazioni), se migliorative, non comporteranno nessun tipo di onere aggiuntivo per l'utente e saranno immediatamente applicabili; nell'ipotesi invece di modifiche sfavorevoli, queste avranno effetto non prima del decorso di 30 giorni dalla data in cui le stesse vengono comunicate ed entro tale termine l'utente potrà esercitare la facoltà di recedere dal singolo servizio o dal Contratto, senza che ciò comporti l'applicazione di alcuna penale, dandone comunicazione scritta a DODONET mediante lettera raccomandata a.r., e/o posta elettronica certificata. In tal caso il singolo servizio o il Contratto nella sua interezza si intenderanno definitivamente risolti a far data dalla ricezione da parte di DODONET della comunicazione di recesso dell'utente. In difetto di comunicazione da parte dell'utente entro il termine suddetto, la modifica sarà efficace a far data dal giorno successivo al termine ultimo per il recesso.

2.5 FATTURAZIONE E PAGAMENTI

Prima dell'attivazione del servizio i Clienti possono decidere quale forma di pagamento utilizzare per i servizi utilizzati:

- pagamento in contanti:



- con addebito diretto presso conto corrente bancario (SDD);
- tramite MAV bancario;
- tramite bonifico anticipato.

Il Cliente può rivolgersi al Customer Care di DODONET S.R.L. per informazioni e chiarimenti circa la propria posizione contrattuale e i dati riportati in fattura.

La fattura verrà inviata almeno quindici giorni prima della scadenza dei pagamenti ai sensi dell'art.7 allegato A della Delibera 179/03/CSP e conterrà importi commisurati alle tariffe in vigore o in base a quelle eventualmente aggiornate. Per tutto quanto non espressamente indicato nel seguente paragrafo, si richiama a quanto previsto nelle condizioni generali di contratto.

2.6 RECESSO E RICHIESTA DI CESSAZIONE DEL SERVIZIO

DODONET garantisce al Cliente il diritto di recedere dal contratto secondo le modalità esplicitate all'interno delle Condizioni Generali di fornitura sottoscritte dal Cliente.

PARTE TERZA

3.1 PREMESSA

Attraverso la Carta dei Servizi, DODONET 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 (delibera n. 254/04/CSP e delibera 131/06/CSP) 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 DODONET fissa degli obiettivi annuali pubblicati sul sito web di DODONET, per gli Standard Specifici si riportano di seguito i valori che DODONET si impegna a rispettare.

3.2 TEMPI DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

Salvo quanto previsto nelle Condizioni Generali di Contratto, DODONET si impegna ad attivare il Servizio entro 120 giorni dalla ricezione della Proposta in caso di esito positivo delle verifiche tecniche. DODONET 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 DODONET, quest'ultima comunicherà prontamente i motivi del ritardo e, se possibile, i tempi di attivazione aggiornati. In caso di ritardo imputabile a DODONET il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al punto 3.4.

3.3 GESTIONE RECLAMI

I Clienti DODONET S.R.L. potranno presentare segnalazioni di reclamo per insoddisfazione dei servizi offerti e per inadempienza alle disposizioni della Carta dei servizi al Customer Care di DODONET S.R.L.. Tali reclami potranno essere inoltrati al Customer Care via e-Mail e fax in base alle preferenze del Cliente stesso ed alle modalità previste dal contatto. DODONET S.R.L. si impegna a prendere in carico la segnalazione entro due giorni lavorativi successivi. DODONET S.R.L. si impegna a fornire un tempestivo riscontro che comunque dovrà intervenire nei 30 giorni lavorativi dalla data di ricezione del reclamo. Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, che non consentano una risposta esauriente nei termini previsti, DODONET S.R.L. informerà il Cliente entro il predetto termine, dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi stimati per la risposta. In caso di controversia, per la soluzione della stessa dovrà esperirsi tentativo di conciliazione secondo le vigenti normative.

3.4 TEMPI DI RISOLUZIONE DEI GUASTI TECNICI

Premesso che DODONET mette in opera tutti i presidi tecnologici atti a rendere minima la probabilità di problemi nell'erogazione dei propri servizi, in presenza di condizioni di malfunzionamento o di irregolare

funzionamento della propria infrastruttura, DODONET S.R.L. si impegna a intervenire con la massima tempestività per provvedere alla individuazione e risoluzione del problema.

In particolare, DODONET 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:

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

In siffatti casi DODONET 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 almeno 24 ore di anticipo, mediante comunicazioni dirette o mediante altri strumenti di informazione. DODONET si attiverà, in ogni caso, per risolvere i problemi arrecando ai Clienti i minori disagi possibili. Nel caso in cui DODONET non osservi i termini sopra indicati, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti al punto 3.4.

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 DODONET. In dette circostanze DODONET farà tutto quanto necessario per ripristinare il guasto senza però garantirne le relative tempistiche di risoluzione né gli indennizzi di cui al punto 3.4.

3.5 INDENNIZZI

Le richieste di indennizzo dovranno pervenire al servizio assistenza clienti di DODONET. in forma scritta, a mezzo raccomandata a/r o PEC citando la motivazione della richiesta. Il Cliente è altresì tenuto a dimostrare che i disservizi sono stati causati da DODONET. Tale indennizzo non trova applicazione se la sospensione o interruzione è imputabile o comunque ascrivibile al Cliente ovvero a terzi diversi da DODONET compreso l'Operatore della gestione della rete. DODONET applica gli indennizzi previsti dal Regolamento in materia di indennizzi di cui alla delibera 347/18/CONS.

Per monitorare la qualità dei servizi erogati, DODONET utilizza indicatori di qualità dei servizi in linea con le definizioni e i metodi di misurazione previsti dalla Delibera n.179/03/CSP e s.m.i., dalla Delibera 254/04/CSP e s.m.i., dalla Delibera 278/04/CSP, dalla Delibera 580/15/CONS, dalla Delibera 131/06/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

3.6 SICUREZZA

DODONET si prefigge di mantenere costantemente aggiornata la propria infrastruttura di sicurezza e dei propri Clienti per minimizzare l'effetto dannoso di eventi esterni, eventualmente anche illeciti. La gestione della sicurezza infrastrutturale all'interno dei Data Center DODONET avviene attraverso sistemi antincendio, di sorveglianza, sistemi di monitoraggio e di protezione contro i fulmini, tutti realizzati con tecnologie di avanguardia e soggetti a periodici interventi di manutenzione programmata.

DODONET S.R.L. garantisce standard elevati di affidabilità, attraverso:

- l'eccellenza della formazione degli specialisti DODONET;
- l'utilizzo di tecnologie leader di mercato;
- il costante aggiornamento e scouting tecnologico;
- una rapida introduzione delle innovazioni tecnologiche.

3.7 RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

La risoluzione delle controversie tra DODONET 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.

Il Cliente potrà in ogni caso consultare per ogni più completa informazione al riguardo nonché per avere l'elenco dei Comitati Regionali delle Comunicazioni ove è esperibile il tentativo suddetto all'indirizzo www.agcom.it.

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 DODONET 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.

3.8 VALIDITÀ DELLA CARTA SERVIZI: PROVVISORIETÀ.

Questo documento è soggetto a variazioni in relazione alle disposizioni di Legge che dovessero essere emanate,

PARTA QUARTA

4.1. TUTELA DEI DATI PERSONALI

DODONET garantisce al Cliente la tutela di cui al Regolamento UE 2016/679 (“GDPR”). In particolare, si garantisce al Cliente la possibilità di esercitare i diritti elencati dagli articoli 15, 16, 17, 18 20, 21, 22 del GDPR, contattando il Titolare del trattamento dei dati ai recapiti di cui al

A tal proposito il Cliente potrà, su richiesta, ottenere la conferma dell'esistenza dei suoi dati personali e la loro comunicazione in forma intelligibile, l'indicazione della origine, della logica e delle finalità del trattamento, il loro aggiornamento (correzione e/o integrazione), nonché esercitare eventuali opposizioni al trattamento. Il Cliente viene informato tramite la documentazione contrattuale che i dati personali forniti saranno oggetto di trattamento nel rispetto nella normativa vigente al fine di fornire i servizi richiesti tramite la documentazione contrattuale scelta e per l'esecuzione degli obblighi contrattuali. Il Cliente è consapevole che i propri dati potranno essere trasferiti, anche elettronicamente, a soggetti terzi, anche esteri, coinvolti nell'erogazione dei servizi richiesti. I dati relativi al traffico, invece, salvo gli obblighi derivanti dalle norme di ordine pubblico, verranno cancellati o resi anonimi al termine delle chiamate, fatto salvo il trattamento finalizzato alla fatturazione ovvero ai pagamenti fra fornitori di reti in caso di interconnessione oppure in caso di controversie con il Cliente.

4.2. INSERIMENTO NELLA BASE DATI UNICA

DODONET 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, DODONET 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 DODONET 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.