

# CARTA DEI SERVIZI FOWHE.COM

## INDICE

1. PREMESSA.....	1
2. PRINCIPI FONDAMENTALI .....	2
3. STANDARD DI QUALITÀ .....	3
3.1 INDICATORI DI QUALITÀ PER I SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET .....	3
3.2 INDICATORI DI QUALITÀ PER I SERVIZI DI CALL CENTER.....	4
4. SERVIZI OFFERTI .....	4
5. ACQUISTO ED ATTIVAZIONE DEI SERVIZI .....	5
6. RECESSO .....	5
7. TRASPARENZA TARIFFARIA, CONDIZIONI ECONOMICHE E FATTURAZIONE .....	6
8. TUTELA DEI CLIENTI .....	6
9. RECLAMI .....	7
10. INDENNIZZI.....	7
11. TUTELA DELLA RISERVATEZZA .....	8
12. PUBBLICAZIONE E VALIDITÀ DELLA CARTA .....	8
13. RIFERIMENTI.....	8

## 1. PREMESSA

Fowhe S.r.l.(di seguito Fowhe o Fowhe.com) è un operatore di telecomunicazioni nato nel 2007 con la mission di colmare il Digital e lo Speed divide nelle aree prive dei servizi a banda larga ed ultra larga del proprio territorio. Fowhe negli anni si è specializzato nella realizzazione di soluzioni di connettività ad Internet a banda larga ed ultra larga impiegando tecnologie wireless ad altissima innovazione, realizzando la propria rete Fixed Wireless Access e sviluppando un network con copertura delle provincie di Lecce, Brindisi e Taranto. Fowhe è divenuta negli anni il riferimento per le imprese del territorio che hanno necessità di connettività e soluzioni dedicate nelle aree così dette Digital o Speed divide, erogando servizi ad alto valore aggiunto, inclusa la realizzazione di sistemi di cloud computing e di sicurezza informativa con la formula chiavi in mano.

Al momento Fowhe sta capitalizzando oltre dieci anni di ricerca sulle tecniche e sui protocolli per la trasmissione dati nelle microonde per realizzare un sistema di accesso “Open” cioè slegato dalle tecnologie proprietarie: i ricercatori di Fowhe in collaborazione con l'Università del Salento stanno mettendo in campo le loro forze per implementare un sistema per trasmissione dati a banda ultra larga ad altissima efficienza spettrale che consente di mitigare le interferenze riducendo al minimo la potenza trasmessa e quindi l'inquinamento elettromagnetico.

La Carta Servizi Fowhe (di seguito per brevità la “Carta”) integra le vigenti Condizioni Generali di Contratto ed è stata redatta considerando le linee guida disposte dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 179/03/CSP, 254/04/CSP, 131/06/CSP, 244/08/CSP, 79/09/CSP e 154/12/CONS.

La presente Carta si articola in tre parti:

- la prima definisce i principi ai quali si ispira Fowhe nell'erogazione dei propri servizi;
- la seconda definisce gli indicatori di qualità dei servizi ed i relativi standard;
- la terza definisce gli strumenti di tutela a garanzia dei Clienti.

## **2. PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **Uguaglianza ed imparzialità**

Fowhe eroga i propri servizi rispettando il principio di eguaglianza tra i Clienti, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. Fowhe 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 ai disabili.

Fowhe provvederà ad eliminare qualsiasi barriera al fine di garantire il pieno utilizzo dei mezzi di telecomunicazione essendo altresì pienamente disponibile ad accogliere tutte le istanze utili a facilitare l'accesso ai disabili ed in osservanza delle delibere n. 514/07/CONS e n. 182/08/CONS dell'AGCOM, si impegna a predisporre tutte le attività tecniche e gestionali necessarie per agevolare i Clienti non udenti.

L'attività di Fowhe 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. Fowhe interpreta le clausole delle condizioni generali e specifiche di fornitura dei servizi, nonché le norme regolatrici di settore, in funzione di tale impegno.

### **Valorizzazione delle risorse umane e professionalità**

Fowhe 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.

### **Salvaguardia dell'ambiente**

Fowhe 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.

### **Capacità di ascolto**

Fowhe 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.

Fowhe pone costante attenzione anche allo sviluppo della rete e dei propri servizi per favorire il superamento del divario tecnologico e digitale presente nel proprio territorio e per promuovere un utilizzo etico della rete legata alla dignità della persona.

### **Continuità**

Fowhe 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 Fowhe adotterà tutte le misure atte ad arrecare il minor disagio possibile ai propri Clienti e si impegna ad informare i medesimi, tramite mail o qualsiasi altro mezzo che riterrà più opportuno, 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 Fowhe e munito di tesserino identificativo, previa definizione di comune accordo tra le parti del giorno e dell'ora dell'intervento.

### **Partecipazione**

Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per migliorare la fornitura dei servizi.

Fowhe, si impegna a fornire riscontro a tutti coloro che abbiano inoltrato segnalazioni e/o suggerimenti entro 60 giorni dalla loro ricezione, mediante mail o altro mezzo ritenuto più opportuno e/o efficace. Fowhe 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.

### **Diritto di informazione**

Fowhe mette a disposizione diversi canali di comunicazione per una corretta informazione. Pubblica i propri servizi, i propri listini e tutte le informazioni relative alle modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi sul sito web [www.fowhe.com](http://www.fowhe.com), dove vengono altresì evidenziate le attività promozionali e le caratteristiche dei singoli prodotti.

Sono a disposizione inoltre linee telefoniche di assistenza tecnica per una rapida consultazione o risoluzione di eventuali dubbi, nonché la casella di posta elettronica [care@fowhe.com](mailto:care@fowhe.com) per l'inoltro di richieste di informazione di qualsiasi tipo.

### **Cortesìa**

Fowhe si impegna ad usare la massima cortesia nei confronti dei Clienti e a fornire ai propri dipendenti le opportune istruzioni in tal senso.

### **Diritto di scelta**

Fowhe 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, Fowhe si impegna alla massima trasparenza nella diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche, economiche e contrattuali dei servizi stessi.

### **Efficacia ed efficienza**

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

## **3. STANDARD DI QUALITÀ**

Fowhe identifica i seguenti indicatori di qualità, che si riferiscono al complesso dei servizi erogati, ed i relativi standard che intende garantire. Ciascun valore, relativo agli indicatori sotto riportati, è contenuto nei documenti, allegati alla presente Carta dei Servizi.

Fowhe svolge, inoltre, rilevazioni e verifiche dei propri standard di qualità con l'obiettivo di un continuo miglioramento delle prestazioni rese ai propri clienti, provvedendo, altresì, alla periodica pubblicazione sulla pagina web <http://www.fowhe.com/trasparenza>

1. relazione contenente gli indicatori, i metodi di misurazione, gli standard generali fissati ed i risultati conseguiti;
2. risultati delle misurazioni effettuate con cadenza semestrale e/o annuale degli indicatori di qualità dei servizi erogati.
3. gli obiettivi annuali che l'azienda si prefigge di realizzare per i vari indicatori di qualità dei vari servizi.

### **3.1 INDICATORI DI QUALITÀ PER I SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET**

#### **Tempo di attivazione del collegamento iniziale**

Si intende il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre tra il momento in cui viene ricevuta la proposta di abbonamento, debitamente compilata e sottoscritta dal Cliente, e il momento in cui il servizio viene reso disponibile.

#### **Tasso di malfunzionamento**

Si intende il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dai Clienti relative a effettivi malfunzionamenti di rete durante il periodo di osservazione e il numero medio degli utenti, rilevato su base mensile, nel medesimo periodo.

#### **Tempi di riparazione del malfunzionamento**

Si intende il tempo che intercorre tra la segnalazione di un effettivo malfunzionamento di rete da parte del Cliente e il ripristino della completa funzionalità.

#### **Addebiti contestati**

Si intende percentuale di fatture per cui il Cliente ha reclamato (in forma scritta o in alta forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

### **3.2 INDICATORI DI QUALITA' PER I SERVIZI DI CALL CENTER**

#### **Tempi di risposta alle chiamate al servizio di assistenza**

Inteso come:

- **tempo di navigazione:** l'intervallo di tempo intercorrente 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;
- **tempo di attesa:** l'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;
- **tempo di risoluzione dei reclami:** la percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti.

## **4. SERVIZI OFFERTI**

Fowhe offre servizi di connessione per la trasmissione di dati e voce tramite tecnologia wireless, raggiungendo anche luoghi nei quali non è disponibile la banda larga. I servizi sono forniti utilizzando tecnologie diverse, meglio specificate di seguito, in funzione delle quali si contraddistinguono le offerte.

#### **Wi-Fi**

Il Wi-Fi (standard IEEE 802.11 b/g) è una tecnologia operante nella banda dei 2.4Ghz molto diffusa e consolidata, stabile, sicura ed efficiente, che permette di accedere ad Internet ed alle sue molteplici applicazioni senza l'utilizzo di alcun cavo di collegamento, ma mediante il semplice utilizzo di PC portatili, palmari e smartphone dotati di apposita scheda.

L'architettura di rete Wireless Local Area Network basata sulla tecnologia Wi-Fi (802.11b) utilizza per il collegamento, tra la WLAN ed il terminale del cliente, canali a radiofrequenza in grado di garantire una velocità di trasmissione fino a 54Mbps.

#### **HIPERLAN**

L'Hiperlan è uno standard di connessione wireless che consente di realizzare collegamenti a banda larga sia di tipo punto-punto che punto-multipunto. La tecnologia Hiperlan opera nella banda dei 5.4Ghz (frequenza non licenziata di libero uso) ed è caratterizzata da ben 11 canali radio non sovrapposti a disposizione, ciascuno della capacità lorda di 54 Mbit/s.

L'Hiperlan è utilizzata da Fowhe per la rete di accesso attraverso micro impianti, aree geograficamente estese dove Fowhe attraverso tale tecnologia rende disponibili servizi di connettività con prestazioni ed affidabilità paragonabili alle tradizionali tecnologie via cavo.

## LINK RADIO

Il servizio prevede la fornitura di circuiti di accesso ethernet su portante radio in frequenza licenziata in modalità punto-punto con capacità simmetrica e garantita. Le frequenze da utilizzare sono assegnate dal MISE, previo pagamento canone annuale, su domanda dell'operatore corredata da dettagliata documentazione di progetto. Il range delle frequenze utilizzate va da 7 a 32GHz. La scelta della frequenza e l'ampiezza del canale è dettata dai seguenti parametri:

1. Frequenze e canali disponibili sulla tratta
2. Capacità target del collegamento
3. Uso ottimizzato dello spettro (maggiore la distanza, minore la frequenza)

La frequenze di lavoro utilizzate per i ponti radio:

1. 38 GHz fino ad distanze di 2 km
2. 23 GHz per distanze  $\leq 6$
3. 18 GHz per distanze  $\leq 10$
4. 13GHz per distanze  $\leq 15$  km
5. 7 GHz per distanze  $\leq 20$ km

## 5. ACQUISTO ED ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

### Scelta della modalità di conclusione del contatto

Fowhe, operando sempre con trasparenza e chiarezza, rimette ai propri Clienti la scelta tra diverse modalità per l'acquisto del servizio:

- a. registrandosi sul sito web [www.fowhe.com](http://www.fowhe.com) ed inviando i proprio dati di contatto. La sottoscrizione del contratto e la raccolta dei relativi documenti sarà effettuata dal tecnico incaricato ad eseguire l'installazione.
- b. recandosi presso uno dei Punti vendita autorizzati
- c. chiamando l'assistenza clienti al numero **0836 1955900**
- d. avvalendosi dei soggetti autorizzati da Fowhe alla ricezione della proposta di abbonamento

## 6. RECESSO

Il Cliente potrà esercitare il diritto di recesso in qualsiasi momento, inviando a Fowhe il modulo di recesso, compilato in ogni sua parte e debitamente sottoscritto, mediante **lettera A/R a Fowhe S.r.l. Servizio Clienti – Via Assunta 19 73025 Martano (LE)** o all'indirizzo di posta elettronica certificata [fowhe@pec.it](mailto:fowhe@pec.it), allegando fotocopia del documento d'identità e codice fiscale, con un preavviso di 30 giorni dalla data di scadenza del periodo di fatturazione in corso. Qualora il recesso dal contratto sia effettuato nei primi 12 mesi dall'attivazione del servizio, il cliente dovrà comunque corrispondere tutti i corrispettivi mensili pattuiti e dovuti fino al raggiungimento dei 12 mesi, a titolo di parziale ristoro dei costi di attivazione e disattivazione sostenuti dall'azienda.

Entro i primi 14 giorni dalla data di attivazione del servizio Fowhe concede al cliente la possibilità di recedere anticipatamente indipendentemente dalle modalità di acquisto scelte. In caso di recesso anticipato verrà trattenuto l'importo di euro 90 iva inclusa a titolo di parziale ristoro dei costi di installazione. Potrà richiedere il recesso anticipato mediante raccomandata A/R utilizzando l'apposito modulo disponibile sul nostro sito internet.

In caso di recesso, l'apparato CPE fornito in comodato (antenna modem e relativo alimentatore POE) dovrà essere consegnato o spedito presso la nostra sede operativa sita in Via Assunta 19 – 73025 Martano (LE) entro e non oltre 30 giorni dalla data di disattivazione del servizio. In caso di mancanza di consegna del citato apparato CPE entro 30 giorni, sarà inviato un nostro tecnico per il ritiro e vi saranno addebitati € 50 iva compresa a titolo di rimborso spese. In caso di mancata restituzione dell'apparato CPE ed impossibilità di

recupero da parte del nostro tecnico incaricato entro 90 giorni dalla data di disattivazione del servizio, vi addebiteremo l'importo di €90 iva compresa a titolo di rimborso forfettario del costo dell'apparato.

## **7. TRASPARENZA TARIFFARIA, CONDIZIONI ECONOMICHE E FATTURAZIONE**

Fowhe fornisce ai propri Clienti informazioni complete, chiare, tempestive, trasparenti e di facile accesso sulle offerte, sui piani tariffari, sugli eventuali costi di attivazione dei servizi offerti. Tali informazioni vengono diffuse attraverso il materiale informativo, le comunicazioni pubblicitarie, il Servizio Assistenza Clienti e il sito [www.fowhe.com](http://www.fowhe.com).

Per i servizi in abbonamento, la fattura sarà inviata al Cliente con almeno 15 gg 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.

### **Per i servizi forniti tramite infrastruttura Hiperlan**

La fattura sarà inoltrata al Cliente con cadenze differenti attraverso le modalità previste dalle normative vigenti (fatturazione elettronica), legate alla preferenza del cliente:

- cadenza trimestrale anticipata (modalità standard)
- altra cadenza mensile, bimestrale, semestrale o annuale anticipata se richiesto dal cliente

Copia di cortesia delle fatture in formato cartaceo saranno spedite tramite posta ordinaria, previa specifica richiesta del Cliente al Call Center in caso contrario saranno inviate per email.

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.

### **Commercio elettronico**

Fowhe svolge le attività di commercio elettronico in base ai principi di correttezza e trasparenza, nonché nel rispetto della normativa in materia di tutela dei consumatori e di vendita a distanza, ed assicura che lo scambio elettronico di informazioni avvenga nel rispetto della privacy e in maniera sicura.

### **Educazione al consumo**

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

## **8. TUTELA DEI CLIENTI**

### **Assistenza al cliente**

Le eventuali segnalazioni, reclami e richieste di assistenza relative a malfunzionamenti o mancate attivazioni del servizio possono essere comunicate per telefono al numero 0836 1955900. Il Servizio Clienti è disponibile dal lunedì al venerdì dalle ore 10 alle ore 18.

Fowhe 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, Fowhe mette in pratica tutte le azioni idonee alla risoluzione del disservizio.

### **Tutela dei non udenti**

In osservanza delle delibere n. 514/07/CONS e n. 182/08/CONS dell'AGCOM, Fowhe si impegna a predisporre tutte le attività tecniche e gestionali necessarie per agevolare i Clienti non udenti.

## 9. RECLAMI

I Clienti possono presentare a Fowhe eventuali reclami, relativi all'inosservanza delle disposizioni della presente Carta, nonché di quelle previste nei contratti, con raccomandata A/R o a mezzo PEC agli indirizzi indicati al successivo art. 13 della Carta.

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.

Fowhe 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, Fowhe informerà i Clienti dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi necessari per la risposta.

Fowhe assicura il pieno rispetto del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/CONS.

### Procedura di conciliazione

Per le controversie tra Fowhe e i Clienti si applicheranno i criteri, le condizioni, i termini e le modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie stabilite dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni; in particolare, per le controversie individuate con provvedimenti dell'Autorità, non potrà essere proposto ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione da ultimare entro trenta giorni dalla proposizione della istanza alla suddetta Autorità ai sensi dell'art 1, comma 11 della legge n. 249 del 1997 e della Delibera n. 173/07/CONS. A tal fine i termini per agire in sede giurisdizionale sono sospesi sino alla scadenza del termine per la conclusione del procedimento di conciliazione.

## 10. INDENNIZZI

Qualora Fowhe, in condizioni normali, non dovesse rispettare gli standard di qualità di cui alla presente Carta, si applicheranno gli indennizzi indicati di seguito:

a) tempo di attivazione del collegamento iniziale del servizio di connettività: €1 per ogni giorno di ritardo, fino ad un importo massimo di €20 per i clienti privati e €2 per ogni giorno di ritardo, fino ad un importo massimo di €40 per i clienti titolari di partita iva.

b) tempo per la riparazione dei malfunzionamenti del servizio di connettività: €1 per ogni giorno di ritardo, fino ad un importo massimo di €20 per i clienti privati e €2 per ogni giorno di ritardo, fino ad importo un massimo di €40 per i clienti titolari di partita iva.

c) sospensione del servizio di connettività senza l'eventuale preavviso, se contrattualmente previsto, qualora suddetto evento non sia dipeso da caso fortuito o forza maggiore: €1 per ogni giorno di ritardo, fino ad un importo massimo di € 20 per i clienti privati, €2 per ogni giorno di ritardo, fino ad un importo massimo di €40 per i clienti titolari di partita iva.

Nei casi di cui alle lettere a) e c), i Clienti avranno diritto al riconoscimento di un indennizzo automatico, segnalando il disservizio occorso tramite lettera raccomandata A/R o a mezzo PEC; Fowhe, accertata nei 45 (quarantacinque) giorni successivi la sussistenza dell'eventuale disservizio, corrisponde automaticamente gli indennizzi calcolati in base a quanto riportato nel presente articolo, detraendoli dalla prima fattura utile ovvero mediante incremento di pari importo del credito telefonico. A richiesta del Cliente, anziché detratti dalla fattura, rimborsi e indennizzi saranno liquidati tramite bonifico bancario o altra modalità di pagamento definita da Fowhe.

Negli altri casi di indennizzo sopra elencati, i Clienti dovranno far pervenire la richiesta di indennizzo tramite lettera raccomandata A/R o a mezzo PEC entro 30 (trenta) giorni dal verificarsi del mancato rispetto dello

standard; Fowhe provvederà agli accertamenti necessari per verificare l'accaduto entro 45 (quarantacinque) giorni solari dal ricevimento della richiesta, detraendoli dalla prima fattura utile ovvero mediante incremento di pari importo del credito telefonico. A richiesta del Cliente, anziché detratti dalla fattura, rimborsi e indennizzi saranno liquidati tramite bonifico bancario o altra modalità di pagamento definita da Fowhe.

## **11. TUTELA DELLA RISERVATEZZA**

Fowhe si impegna a garantire la riservatezza dei dati personali dei propri Clienti ai sensi del d. lgs. 196 del 2003 e 679/2016. I Clienti hanno il diritto di essere previamente informati sulle modalità di trattamento dei propri dati personali con linguaggio semplice e comprensibile e di esprimere un consenso libero, differenziato e revocabile in relazione alle diverse possibilità di utilizzo dei dati anche da parte di terzi autorizzati. I Clienti possono in qualunque momento decidere di modificare o cancellare i propri dati personali di base ed eventualmente facoltativi presenti negli elenchi di Fowhe.

## **12. PUBBLICAZIONE E VALIDITÀ DELLA CARTA**

La carta è pubblicata sul sito web <http://www.fowhe.com/trasparenza> . Tutti gli standard in essa contenuti sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio.

## **13. RIFERIMENTI**

Per qualunque comunicazione scritta, l'indirizzo a cui inviare la corrispondenza è:  
Fowhe S.r.l. - Ufficio Amministrativo - Via Assunta 19 – 73025 Martano (LE).  
L'elenco di tutti i punti di contatto a disposizione dei Clienti, di seguito indicati, sono costantemente aggiornati sul sito [www.fowhe.com](http://www.fowhe.com).