

CARTA DEI SERVIZI
Retelit-X S.r.l.

1 La Carta dei Servizi	Pag. 3
2 Chi è Retelit-X	Pag. 3
3 I principi fondamentali	Pag. 3
4 I servizi	Pag. 4
5 Informazioni degli utenti	Pag. 4
6 Gli strumenti di valutazione della qualità	Pag. 5
7 La tutela	Pag. 5
Allegato A - Obiettivi di qualità dei servizi di telefonia vocale fissa - Anno 2026	Pag. 8
Allegato B - Obiettivi di qualità dei servizi internet da postazione fissa - Anno 2026	Pag. 11
Allegato C - Obiettivi di qualità del servizio di assistenza clienti - Anno 2026	Pag. 14
Allegato D - Modulo richiesta cessazione servizio	Pag. 15

1 La Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi della società Retelit-X è valida ed efficace nei confronti dei Clienti che hanno firmato un contratto per l'erogazione di servizi di fonia e di accesso ad Internet da postazione fissa con Retelit-X.

Essa è stata redatta in base ai principi espressi dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 a cui deve uniformarsi, in generale, l'erogazione dei servizi al pubblico. La presente Carta rispetta i principi previsti dalla *“Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249”* adottata con la delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, dal *“Regolamento in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni da postazione fissa”* approvato con delibera 156/23/CONS e dalla delibera 255/24/CONS relativa alla *“Disciplina e agli indicatori di qualità del servizio di assistenza clienti nel settore delle comunicazioni elettroniche”* emanate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (in seguito “Agcom”).

Il Servizio Clienti di Retelit-X è a disposizione per ogni informazione legata alla Carta dei Servizi ed è accessibile tramite il numero 803 195.

2 Chi è Retelit-X

Retelit-X è uno degli operatori italiani attivo nel settore delle comunicazioni elettroniche fisse dedicato alle grandi aziende e al mondo wholesale. È iscritta nel Registro degli Operatori di Comunicazioni con il n. 43390.

È una società controllata al 100% dal Gruppo Retelit, il più grande player in Italia nelle telecomunicazioni, focalizzato sul mercato B2B.

3 I principi fondamentali

L'erogazione dei servizi da parte di Retelit-X avviene nel rispetto dei principi di eguaglianza ed imparzialità di trattamento, nella garanzia di un servizio continuativo, nella partecipazione dei Clienti alla prestazione del servizio, nel proseguimento di obiettivi di efficienza ed efficacia.

3.1 Uguaglianza ed imparzialità

Retelit-X fornisce i propri servizi nel rispetto di regole che sono uguali per tutti: non sono fatte differenze né discriminazioni in base al sesso, alla religione, alla razza, alla lingua, alle opinioni politiche. Retelit-X si impegna, quindi, a garantire parità di trattamento a parità di condizioni del servizio offerto. L'attività di Retelit-X si ispira inoltre a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità ed è proprio in funzione di tali principi che Retelit-X si impegna ad interpretare le singole clausole delle Condizioni generali e particolari di contratto per la fornitura del servizio e le norme dettate in materia.

3.2 Continuità

Retelit-X si impegna a garantire un servizio continuativo e regolare, tranne i casi di interruzione dovuti a forza maggiore o indispensabili per effettuare interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria nei sistemi gestionali e di rete e, comunque, in ogni caso in cui ciò si renda necessario a fronte di giustificate motivazioni. Qualora il servizio dovesse essere sospeso, Retelit-X si impegna a ridurre al minimo i tempi di disservizio e i disagi causati ai Clienti, informandoli, qualora ovviamente le sia possibile, di quando il servizio verrà sospeso e, conseguentemente, di quando riprenderà il funzionamento o cesserà la situazione di funzionamento irregolare.

Revisione 10.12.2025	Carta dei Servizi	Retelit-X
	Tutti i diritti riservati – All rights reserved	Pag. 3/15

3.3 Partecipazione, cortesia e trasparenza

Al fine di favorire l'interazione con i propri Clienti Retelit-X garantisce che ciascun Cliente possa esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano nei limiti previsti dalla corrente normativa. Per migliorare la fornitura del servizio, ciascun Cliente può produrre documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti. Tale materiale verrà adeguatamente considerato e valutato da Retelit-X; sarà quindi premura della società dare riscontro agli eventuali reclami o suggerimenti alla stessa indirizzati nell'obiettivo primario di improntare la propria attività a criteri di cortesia, chiarezza, correttezza e trasparenza.

3.4 Efficienza ed efficacia

Tra gli obiettivi primari di Retelit-X vi è il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi offerti, mediante l'adozione delle soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali a tale scopo.

3.5 Diritto di scelta

Retelit-X considera la libertà di scelta un diritto fondamentale di ogni Cliente. Per questo motivo, si impegna a fornire tutte le informazioni di sua competenza necessarie a mettere il Cliente nelle migliori condizioni per effettuare una scelta consapevole. In particolare, nell'allegato 1 è disponibile il modulo che il Cliente può compilare per richiedere la cessazione dei servizi con Retelit-X.

4 I servizi

Retelit-X offre ai suoi Clienti una vasta gamma di soluzioni end-to-end per supportare le aziende nel loro percorso di trasformazione digitale. La sua offerta si concentra su soluzioni di rete di ultima generazione, cloud e sicurezza, garantendo semplicità e affidabilità.

4.1 Consumi

Retelit-X fornisce automaticamente a tutti i propri Clienti, senza alcun costo aggiuntivo, il dettaglio delle chiamate effettuate, come strumento di controllo del livello dei consumi derivanti dall'uso del servizio oggetto del contratto. Questo dettaglio viene fornito con la stessa periodicità della fatturazione ed è disponibile nella sezione riservata del sito internet di Retelit-X.

Inoltre, Retelit-X adotta strumenti di autotutela in caso di traffico voce fisso anomalo, specialmente in situazioni di possibile uso fraudolento del servizio, informando tempestivamente il Cliente.

4.2 Pagamento del servizio

Al Cliente saranno inviate le fatture emesse a titolo di corrispettivo dei servizi contrattuali almeno 15 (quindici) giorni prima della data di scadenza del pagamento, salvo il caso di disguidi causati da terzi.

5 Informazioni agli utenti

Retelit-X 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.

Revisione 10.12.2025	Carta dei Servizi	Retelit-X
	Tutti i diritti riservati – All rights reserved	Pag. 4/15

6 Gli strumenti di valutazione della qualità

Retelit-X adotta gli indicatori di qualità dei servizi di telefonia vocale fissa e di accesso ad internet da postazione fissa, seguendo le definizioni, i metodi ed i periodi di misurazione, stabiliti nella delibera 156/23/CONS, comprese le precisazioni in essa contenute. Inoltre, utilizza gli indicatori di qualità del servizio di assistenza clienti conformemente alle definizioni, ai metodi e ai periodi di misurazione indicati nella delibera 255/24/CONS.

Per ogni anno solare di riferimento, Retelit-X stabilisce gli obiettivi di qualità e, entro la fine dell'anno precedente, ne informa l'Agcom.

Gli obiettivi saranno riportati nella presente Carta dei Servizi e aggiornati annualmente. Retelit-X effettua, inoltre, delle rilevazioni annuali e semestrali, ove previsto dalla normativa, sui risultati raggiunti.

Retelit-X pubblica sul proprio sito web gli obiettivi di qualità, insieme ai resoconti e alle relazioni annuali, entro i termini previsti dalla normativa.

7 La tutela

7.1 Gestione reclami e segnalazioni

Retelit-X offre un servizio di assistenza telefonica, disponibile al numero 803 195, attraverso il quale i Clienti possono presentare reclami, segnalare disservizi, richiedere chiarimenti e comunicare qualsiasi esigenza derivante dall'utilizzo del servizio.

Il servizio 803 195 è disponibile con le seguenti modalità:

- assistenza amministrativa e commerciale: dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 18, esclusi i festivi;
- assistenza tecnica: dal lunedì alla domenica, 24 ore su 24.

Il Cliente ha il diritto di presentare eventuali reclami per malfunzionamenti o inefficienze del servizio, per inosservanza delle clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi nonché dei livelli di qualità in essa stabiliti indirizzandoli a Retelit-X s.r.l. – Servizio Clienti – via Ugo La Malfa 77 – 90146 – Palermo, oppure inviando una mail all'indirizzo di posta elettronica servizioclienti.retelitx@retelit.it o contattando telefonicamente il servizio di assistenza clienti al numero 803 195. Il Cliente potrà utilizzare gli stessi riferimenti in caso di richiesta di indennizzo di cui al successivo paragrafo 7.2.

Le modalità sopra riportate sono da considerarsi valide, salvo diverse disposizioni previste nelle condizioni contrattuali.

Una volta ricevuto il reclamo, Retelit-X assegnerà e comunicherà al Cliente un codice identificativo univoco, che potrà essere utilizzato per tutte le comunicazioni successive relative al reclamo stesso.

Ogni reclamo viene tracciato sul sistema interno di CRM.

La trascrizione del reclamo include le seguenti informazioni:

- data di presentazione del reclamo;
- codice identificativo;
- motivo e breve descrizione del reclamo;
- data di rilascio della trascrizione.

La nota che indica gli esiti del reclamo contiene, tra le altre, le seguenti informazioni:

- data di presentazione del reclamo;

Revisione 10.12.2025	Carta dei Servizi	Retelit-X Pag. 5/15
	Tutti i diritti riservati – All rights reserved	

- codice identificativo;
- motivo e breve descrizione del reclamo;
- data di definizione del reclamo;
- data di rilascio della nota di esito;
- descrizione chiara e comprensiva delle motivazioni per le quali il reclamo è stato accolto o respinto.

Retelit-X si impegna a garantire una valutazione rapida ed esauriente dei reclami ricevuti e a fornire una risposta tempestiva ai Clienti sull'esito dell'istruttoria. Il termine per la definizione dei reclami non supererà i trenta (30) giorni dal ricevimento del reclamo. Retelit-X comunicherà al Cliente l'esito del reclamo. In caso di accoglimento, Retelit-X indicherà le misure o i provvedimenti necessari per rimuovere le irregolarità riscontrate e per risarcire i danni subiti. In caso di rigetto, la risposta al reclamo sarà fornita per iscritto, adeguatamente motivata e con l'indicazione degli accertamenti effettuati.

Se al termine della gestione del reclamo il Cliente ritiene che i suoi diritti non siano stati tutelati, il Cliente può richiedere che una controversia sia risolta in sede extra-giurisdizionale davanti ad uno degli organismi iscritti nei registri di mediazione.

7.2 Indennizzi

Di seguito si riportano gli indennizzi individuati dalla società ai sensi della suindicata delibera con i relativi importi:

- a) in caso di ritardo, rispetto al tempo contrattualmente previsto, per l'attivazione del servizio fisso verrà riconosciuto automaticamente un indennizzo pari a € 5 per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di 15 giorni, a seguito di segnalazione del disservizio da parte del Cliente.
- b) in caso di ritardo nel trasloco dell'utenza, rispetto al tempo contrattualmente previsto, verrà riconosciuto automaticamente un indennizzo pari a € 5 per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di 15 giorni, a seguito di segnalazione del disservizio da parte del Cliente.
- c) in caso di ritardo, rispetto al tempo contrattualmente previsto, nel ripristino dei guasti dei servizi fissi imputabile a Retelit-X verrà riconosciuto automaticamente un indennizzo pari a € 5 per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di 15 giorni, a seguito di segnalazione del disservizio da parte del Cliente.
- d) nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, verrà riconosciuto automaticamente un indennizzo pari a € 5 per ogni giorno di sospensione fino ad un massimo di 15 giorni, a seguito di segnalazione del disservizio da parte del Cliente.
- e) in caso di ritardo, rispetto al tempo contrattualmente previsto, nella risposta ai reclami relativamente ai servizi fissi verrà riconosciuto, se richiesto, un indennizzo pari a € 5 per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di 15 giorni.
- f) in caso di omessa o ritardata portabilità del numero fisso, rispetto al tempo contrattualmente previsto, verrà riconosciuto, se richiesto, un indennizzo pari a € 5 per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di 15 giorni.
- g) in caso di attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di carrier selection o carrier pre-selection verrà riconosciuto, se richiesto, un indennizzo pari a € 5 per ogni giorno di attivazione o disattivazione fino ad un massimo di 15 giorni;

Revisione 10.12.2025	Carta dei Servizi	Retelit-X
	Tutti i diritti riservati – All rights reserved	Pag. 6/15

- h) in caso di attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti verrà riconosciuto, se richiesto, un indennizzo pari a € 5 per ogni giorno di attivazione fino ad un massimo di 15 giorni;
- i) in caso di perdita della numerazione verrà riconosciuto, se richiesto, un indennizzo pari a € 100 per ogni anno di precedente utilizzo fino ad un massimo di € 500;
- j) in caso di omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici verrà riconosciuto, se richiesto, un indennizzo pari a € 100 per ogni anno di disservizio fino ad un massimo di € 500.

L'indennizzo, che esclude la risarcibilità del maggior danno, verrà corrisposto da Retelit-X mediante accredito a partire dalla prima fattura emessa successivamente all'accertamento del disservizio da parte di Retelit-X stessa, ovvero, se necessario, provvederà in tempi ragionevoli alla liquidazione, fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito o di forza maggiore. Tale indennizzo non trova applicazione se il ritardo è imputabile o comunque ascrivibile al Cliente ovvero a terzi diversi da Retelit-X.

Infine, i valori sopra riportati sono da considerarsi validi, salvo diverse disposizioni previste nelle condizioni contrattuali.

Revisione 10.12.2025	Carta dei Servizi	Retelit-X
	Tutti i diritti riservati – All rights reserved	Pag. 7/15

Allegato A

Obiettivi di qualità dei servizi di telefonia vocale fissa - Anno 2026

Denominazione indicatore		Misura / Indicazioni obbligatorie	Unità di misura	Valore obiettivo
Reclami sugli addebiti (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)		Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	2
		Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse	%	
Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)		Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	3
Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n.156/23/CONS)	Rapporto a) : ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	n.a. La società fornisce servizi di fonologia per i quali è sempre necessario attivare un accesso dati con relativo intervento tecnico sul campo
		Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	n.a. Cfr. sopra
		Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	n.a. Cfr. sopra
		Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	n.a. Cfr. sopra
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	n.a. Cfr. sopra
		Numero dei contratti completati		n.a. Cfr. sopra

Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n.156/23/CONS)	Rapporto b) : ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	28
		Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	70
		Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	272
		Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	Nei suoi contratti la società prevede un tempo standard di attivazione
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	90
		<i>Numero dei contratti completati</i>		
		<i>Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC</i>		La società non effettua vendite tramite teleselling/call center
Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 delibera n. 156/23/CONS)		<i>Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center</i>		La società non effettua vendite tramite teleselling/call center
		Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizio o degrado, relativi al servizio voce e/o all'accesso Internet, e il numero medio di linee d'accesso	%	1
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	Rapporto a) : servizi forniti con proprie infrastrutture	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	5
		Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	5
		Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	10
		Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	90% in 5 h - Guasti bloccanti 75% in 12h - Degrado delle linee

Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	Rapporto b) : servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	5
		Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	5
		Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	10
		Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	90% in 5 h - Guasti bloccanti75% in 12h - Degrado delle linee

Allegato B

Obiettivi di qualità dei servizi internet da postazione fissa - Anno 2026

Denominazione indicatore	Misura / Indicazioni obbligatorie		Unità di misura	Valore obiettivo
Reclami sugli addebiti (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo		%	2
	<i>Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse</i>		%	
Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)	Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo		%	3
Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n.156/23/CONS)	Rapporto a) : ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	n.a. La società fornisce servizi di fonia per i quali è sempre necessario attivare un accesso dati con relativo intervento tecnico sul campo
		Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	n.a. Cfr. sopra
		Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	n.a. Cfr. sopra
		Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	n.a. Cfr. sopra
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	n.a. Cfr. sopra

		<i>Numero dei contratti completati</i>		n.a. Cfr. sopra
Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n.156/23/CONS)	Rapporto b) : ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	160
		Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	344
		Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	414
		Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	n.a. La società non riporta sui suoi sistemi le date concordate con i clienti
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	n.a. La società non prevede nei suoi contratti un tempo standard di attivazione
		<i>Numero dei contratti completati</i>		
		<i>Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC</i>		La società non effettua vendite tramite teleselling/call center
		<i>Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center</i>		La società non effettua vendite tramite teleselling/call center
Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 delibera n. 156/23/CONS)	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizio o degrado, relativi al servizio voce e/o all'accesso Internet, e il numero medio di linee d'accesso		%	3

Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	Rapporto a) : servizi forniti con proprie infrastrutture	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	6
		Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	7
		Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	35
		Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	95% in 5h - Guasti bloccanti 50% in 12h - Degrado delle linee
	Rapporto b) : servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	6
		Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	7
		Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	35
		Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	95% in 5h - Guasti bloccanti 50% in 12h - Degrado delle linee

Allegato C

Obiettivi di qualità dei servizi di call center - Anno 2026

CALL CENTER	803 195
-------------	---------

Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Valore obiettivo
Tempo medio di risposta operatore	Intervallo di tempo	secondi	60
Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20"	Percentuale	%	75

Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Valore obiettivo
Tempo di risoluzione dei reclami	Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto	Ore	660
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	720
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	90

ALLEGATO D

MODULO RICHIESTA CESSAZIONE SERVIZIO

G.le Cliente,

Le ricordiamo che, nel caso si desideri trasferire la/le proprie utenze/servizi di telefonia fissa con la conservazione delle numerazioni **verso Telecom Italia o altro OLO**, Lei deve richiedere direttamente al nuovo gestore l'avvio della procedura di trasferimento. A tal fine è indispensabile che Lei comunichi al suo nuovo gestore il **CODICE DI MIGRAZIONE** riportato da Retelit-X in fattura, nella sezione riservata del WebCare e comunque disponibile richiedendolo al nostro Servizio Clienti al numero 803 195.

Il presente modulo deve essere compilato solo nel caso in cui Lei intenda cessare definitivamente le sue utenze di telefonia. Le ricordiamo che in questo caso Retelit-X non potrà garantire la conservazione delle numerazioni.

Di seguito il modulo da compilarsi per gli usi indicati:

IL PRESENTE MODULO DEVE ESSERE INVIATO MEDIANTE

RACCOMANDATA A/R ALL'INDIRIZZO DI SEGUITO RIPORTATO:

**Retelit-X
Servizio Clienti
VIA UGO LA MALFA 77
90146 PALERMO**

TRAMITE PEC, SCRIVENDO ALL'INDIRIZZO PEC: servizioclienti.retelitx@pec.it

IL SOTTOSCRITTO,

Ragione sociale:

Codice Cliente/P.IVA:

Cellulare.....E.mail

IN QUALITA' DI TITOLARE DI UN CONTRATTO CON Retelit-X, MANIFESTA LA PROPRIA VOLONTA' DI VOLER PROCEDERE CON (barrare con una "X" l'opzione desiderata):

A	Cessazione TOTALE di tutti i servizi di telefonia fissa
B	Cessazione di ALCUNI SERVIZI di telefonia fissa per le sedi di seguito indicate (*) (indicare la sede da cessare nell'apposito spazio di seguito riportato) :

INDIRIZZO:.....

CITTA':.....

SERVIZIO Retelit-X da cessare: (indicare numero di contratto presente in fattura)

.....

(*) In caso di cessazione di tipo B) - compilare un modulo per sede: riportare le numerazioni che si desidera cessare, se tutte indicare "TUTTE LE NUMERAZIONI", in caso di mancata indicazione verranno cessate tutte le numerazioni associate alla sede indicata.

Data___/___/___ **Timbro e Firma**_____

Revisione 10.12.2025	Carta dei Servizi	Retelit-X
	Tutti i diritti riservati – All rights reserved	Pag. 15/15