

Premessa

DeltaCom S.R.L. adotta la propria Carta dei servizi in conformità alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, relativa ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", alla Delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, recante l'approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni elettroniche, ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, e, per quanto applicabile ai servizi offerti, alla L. 31 luglio 1997, n. 249, alla Delibera n. 254/04/CSP del 17 dicembre 2004, recante l'approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa, ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lett. b), n.2, della legge 31 luglio 1997, n. 249, alla Delibera n. 104/05/CSP, recante approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni mobili e personali, offerti al pubblico su reti radiomobili terrestri di comunicazione elettronica, ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249; ed alla Delibera 131/06/CSP del 12 luglio 2006, in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa, ed alla Delibera 244/08/CSP del 12 novembre 2008, recante "Ulteriori disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa ad integrazione della delibera n.131/06/CSP.

I clienti DELTACOM S.R.L. sono consapevoli che l'offerta dei servizi di connettività xDSL e Fonia vocale è fornita tramite operatore autorizzato, e che la Carta è stata redatta alla luce della tipologia e qualità di prestazioni dichiarate e garantite dall'operatore autorizzato a cui DELTACOM S.R.L. fa riferimento, ed è vincolante per DELTACOM S.R.L. nei confronti dei propri clienti.

Il presente documento illustra i principi fondamentali adottati nella fornitura dei servizi, le condizioni generali di offerta dei servizi, i parametri qualitativi degli stessi, gli strumenti di valutazione e le procedure di informazione, partecipazione e presentazione dei reclami da parte dei clienti.

Questa Carta regola i rapporti di DELTACOM S.R.L. con i propri Utenti, disciplinando gli obblighi della società e quelli dei fruitori autorizzati dei relativi Servizi, e deve intendersi applicabile ai servizi personali e di telefonia voce, internet. Alla Carta, si affiancano le Condizioni Generali di Contratto, che disciplinano i rapporti con i propri Utenti.

La Carta dei Servizi (di seguito, per brevità, "Carta") è vincolante per DELTACOM S.R.L. nei confronti dei clienti e sarà espressamente richiamata nei contratti con questi ultimi.

Ai sensi dell'art.2, comma 4, lett a) della Delibera 179/03/CSP, DELTACOM S.R.L. rende disponibile copia della presente Carta dei Servizi ai propri Utenti sul sito web: www.bgfax.it, e richiama espressamente la stessa nei contratti di fornitura di servizi sottoscritti da quest'ultimi, indicando nella documentazione di fatturazione le modalità per accedere alla Carta, incluso l'indirizzo del sito web di cui sopra.

Nei contratti con i consumatori si applica il D.lgs 6 settembre 2005, n.206, recante "Codice del Consumo", e le disposizioni di cui agli articoli 1469-bis del codice civile.

DELTACOM S.R.L. sottopone all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito, per brevità, "Autorità") il presente documento, affinché ne valuti la congruità ai sensi dell'art. 2, comma 4, lett. b, n. 2 della Legge 31 luglio 1997, n. 249.

La Carta sarà aggiornata periodicamente, in considerazione dell'evoluzione delle tecnologie e dell'organizzazione aziendale nonché delle indicazioni fornite dai clienti.

In conformità della Delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, DELTACOM S.R.L. informerà l'Autorità e gli Utenti delle successive variazioni ed integrazioni della Carta dei servizi con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla sua applicazione.

Parte Prima - Principi Fondamentali

1.1 Uguaglianza ed imparzialità

DELTACOM S.R.L. fornisce servizi al pubblico nel settore delle telecomunicazioni ispirandosi al principio di uguaglianza tra i clienti, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

DELTACOM S.R.L. garantisce eguaglianza di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di clienti e comunque garantisce la parità di trattamento da intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

DELTACOM S.R.L. presta particolare attenzione e cura per assicurare ed assecondare l'accesso ed espletamento ottimale di servizi a vantaggio di soggetti portatori di handicap, anziani e soggetti appartenenti a classi socialmente più deboli. In particolare, DELTACOM S.R.L. adotta ogni miglior accorgimento tecnico, per quanto di sua competenza nell'ambito di accordi con fornitori e/o altri operatori di comunicazioni, per assicurare ai disabili o portatori di handicap l'accesso ed uso dei propri servizi di comunicazioni elettroniche.

Per gli Utenti ciechi totali, e per gli Utenti nel cui nucleo familiare sia presente un soggetto cieco totale, DELTACOM S.R.L. riconosce in relazione ai servizi di accesso ad Internet da postazione fissa, DELTACOM S.R.L. - ai sensi dell'art. 4, comma 1, del regolamento allegato A) alla delibera 514/07/CONS, e dell'art. 2, comma 12, lettera c, della legge 14 novembre 1995, n. 481 - la fruizione di 90 (novanta) ore mensili gratuite di navigazione Internet, a prescindere dalla tecnica e dalla velocità di connessione prescelte dal richiedente, sia in tutte le proprie offerte a consumo, sia tramite una riduzione del 50% del canone mensile nelle offerte flat di sola navigazione in Internet o della parte di canone relativa alla navigazione in Internet qualora nell'offerta siano compresi altri servizi. In ogni caso, il primo cambio di piano tariffario richiesto dall'Utente sarà gratuito.

DELTACOM S.R.L., per quanto nelle proprie facoltà, previa Autorizzazione del Garante per la protezione dei dati personali al trattamento dei dati sensibili e consenso del soggetto interessato, si impegna a svolgere ogni attività volta ad eliminare eventuali barriere all'accesso ai servizi di comunicazione da parte di ogni interessato, dando la priorità di attivazione ai soggetti portatori di handicap ed agli anziani e fornendo servizi di assistenza adeguati. Ogni segnalazione al riguardo potrà essere comunicata direttamente all'atto di sottoscrizione del contratto o, successivamente, scrivendo al seguente numero di fax o indirizzo e-mail riportando i dati della richiesta ordinaria: 090 8967671, info@deltacom srl

DELTACOM S.R.L. prende in particolare cura le proposte e suggerimenti di adeguamento ed ottimizzazioni di servizi avanzate dalle associazioni di categoria, anche di clienti appartenenti a classi socialmente più deboli. Tali segnalazioni possono essere inviate all'indirizzo e-mail: info@deltacom srl o al numero di fax: 090 8967671.

L'attività di DELTACOM S.R.L. si uniforma a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo DELTACOM S.R.L. interpreta le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di fornitura del servizio e le norme regolatrici del settore.

1.2 Continuità

DELTACOM S.R.L. si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione.

DELTACOM S.R.L. si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione.

DELTACOM S.R.L. dichiara di offrire i propri servizi di telecomunicazioni per mezzo di reti e servizi di altri operatori e, pertanto, nessuna responsabilità può essere ad essa ascritta nell'ipotesi in cui l'interruzione del servizio sia imputabile a tali altri operatori.

In caso di interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio, DELTACOM S.R.L. si impegna ad informare in anticipo e con mezzi adeguati gli Utenti, indicando la durata dell'interruzione ed il punto di contatto per ottenere assistenza e più dettagliate notizie.

In caso fosse necessario un intervento presso la sede dell'Utente, DELTACOM S.R.L. si impegna a concordare la data e l'orario, e ad assicurarsi che il tecnico incaricato sia munito di apposito tesserino di riconoscimento.

Nei casi di interruzione o di irregolare funzionamento dei medesimi, DELTACOM S.R.L. adotta i provvedimenti necessari per ridurre la durata delle irregolarità e per arrecare ai clienti il minor disagio possibile.

1.3 Partecipazione

Ciascun cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre memorie e/o documenti e formulare suggerimenti per migliorare la fornitura del servizio. Le segnalazioni e le proposte dei clienti sono adeguatamente considerati da DELTACOM S.R.L..

DELTACOM S.R.L. acquisisce periodicamente la valutazione dei clienti circa la qualità dei servizi forniti e si impegna, in modo sistematico, a ricercare, nello svolgimento del servizio, tutte le condizioni volte a migliorare il rapporto con i clienti stessi.

1.4 Cortesia

DELTACOM S.R.L. impronta i suoi rapporti con i clienti al rispetto ed alla cortesia ed agevola questi ultimi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti DELTACOM S.R.L. sono tenuti ad indicare il proprio nome, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche con i clienti.

1.5 Efficacia ed efficienza

DELTACOM S.R.L. persegue il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

1.6 Diritto di scelta – Recesso – Codice di Migrazione

DELTACOM S.R.L., in ottemperanza del diritto di scelta della clientela, si impegna a rendere ugualmente accessibili e praticabili, attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate, la stipula del contratto di fornitura del servizio, il recesso, le variazioni contrattuali per includere od escludere la fornitura di un servizio supplementare o aggiuntivo.

In particolare, il Cliente potrà accedere al Servizio ritirando i moduli e le condizioni generali di contratto presso i punti vendita o scaricandoli dal sito della società www.deltacom srl ed inviandoli alla medesima mezzo fax.

DELTACOM S.R.L. rispetta il diritto di scelta della clientela consentendo di scegliere tra i diversi servizi offerti. DELTACOM S.R.L. si impegna alla massima trasparenza per la diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi servizi.

DELTACOM S.R.L. informerà i clienti del loro diritto di scelta di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico e circa le modalità di inserimento, modifica, utilizzo e cancellazione dei dati personali, nonché le modalità di fornitura degli elenchi secondo quanto stabilito dalle delibere n. 36/02/CONS, n. 180/02/CONS, [n. 83/05/CIR](#), e n. 18/06/CIR.

Ai sensi della Legge n. 40/2007, 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 giorni, inviando una disdetta scritta, a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento, senza corrispondere alcuna penale, salva gli importi giustificati dai costi sostenuti dall'operatore.

DELTACOM S.R.L. riconosce che dal momento dello scioglimento del rapporto contrattuale per qualsiasi causa (ivi compresi i casi di esercizio del recesso, trasferimento dell'utenza presso altro operatore e risoluzione per

inadempimento), l'Utente ha diritto al riconoscimento dell'eventuale credito residuo, nei modi e nei termini indicati nella presente Carta.

DELTACOM S.R.L. riconosce altresì il diritto di scelta dell'Utente, dando attuazione alle misure inerenti alla fornitura del Codice di Migrazione, di cui alla Circolare dell'AGCOM del 9 aprile 2008 ed alla Delibera 274/07/CONS.

1.7 Trasparenza delle transazioni telefoniche

DELTACOM S.R.L. si obbliga a rendere trasparente le eventuali transazioni telefoniche concluse dalla clientela attraverso l'indicazione del numero dell'operatore, nel rispetto del diritto alla riservatezza dei dati personali e della transazione/reclamo, ai sensi del D.L.gs 6 Settembre 2005, n. 206 (artt. da 50 a 58) e della Delibera 664/06/CONS.

1.8 Servizi gratuiti ed offerte promozionali

DELTACOM S.R.L. assicura alla propria clientela un'accurata informazione riguardo ai vantaggi, svantaggi e possibili cautele della politica di fornitura di servizi gratuiti ed offerte promozionali senza una specifica richiesta e garantisce il diritto di rifiutare i messaggi promozionali.

1.9 Sicurezza delle reti

DELTACOM S.R.L. si impegna ad adottare tutte le misure di sicurezza al fine di garantire la sicurezza e l'affidabilità delle reti e delle comunicazioni.

1.10 Informazione degli Utenti

Nel rispetto del diritto riconosciuto agli Utenti ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche e tecniche di prestazione dei servizi, DELTACOM S.R.L. si impegna a diffondere qualsiasi informazione secondo criteri uniformi, di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie più deboli. Il cliente DELTACOM S.R.L. ha diritto ad accedere alle informazioni che lo riguardano in possesso di DELTACOM S.R.L., contattando il responsabile del Trattamento dei Dati.

DELTACOM S.R.L. adotta ogni criterio di massima trasparenza nei confronti dei propri clienti. L'Utente può in ogni momento ottenere le specifiche, dettagli ed informazioni relative ai servizi DELTACOM S.R.L. accedendo al sito: www.deltacomsl.it ovvero chiamando al numero: 090 774581.

DELTACOM S.R.L. si impegna a:

- 1) presentare, in modo chiaro, esatto e completo, i contenuti del servizio nonché i termini e le modalità di erogazione ed in particolare i prezzi, l'unità di conteggio e le modalità di tassazione applicate, la periodicità della fatturazione, i periodi minimi contrattuali, le condizioni per il rinnovo ed il recesso, eventuali penali e le condizioni per la cessione del credito e la relativa notifica all'Utente ai sensi dell'articolo 1264 c.c.;
- 2) descrivere le effettive condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio nonché le caratteristiche e le prestazioni tecniche del servizio all'Utente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;
- 3) fornire, su richiesta, informazioni in merito a norme o specifiche tecniche, in base alle quali sono forniti i servizi di comunicazioni elettroniche e le prestazioni supplementari;
- 4) informare gli Utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di esse;
- 5) fornire a tutti gli abbonati (per i nuovi al momento della stipula del contratto, ai clienti correnti a mezzo di comunicati periodici) le informazioni riguardo il blocco selettivo di chiamata, in modalità permanente **previsto dalla Delibera 97/08/CONS e dalla Delibera 348/08/CONS**; In particolare, ai sensi dell'art. 1, comma 2 della Delibera n. 348/08/CONS, si evidenzia che gli Utenti potranno comunicare a DELTACOM S.R.L. la scelta formulata inerente alle

diverse opzioni previste dalla Delibera n. 348/08/CONS o alla rinuncia allo sbarramento selettivo di chiamata, mediante una specifica richiesta scritta che potrà essere inviata ai seguenti recapiti: Via F. Todaro,5 – 98123 Messina, fax: 090 8967671, con allegata fotocopia del documento d'identità. In caso di rinuncia allo sbarramento selettivo di chiamata, DELTACOM S.R.L., ai sensi dell'art.1, comma 1 della Delibera n. 381/08/CONS, si impegna ad indicare nella documentazione di fatturazione l'importo totale dovuto, il sub-totale relativo alle sole chiamate per servizi a sovrapprezzo e il sub-totale relativo alla differenza tra i due importi suddetti. Tali importi, inclusivi di IVA, saranno riportati in un apposito riquadro della bolletta di facile ed evidente lettura.

6) informare gli Utenti, con cadenza annuale a mezzo di comunicato inserito nella documentazione di fatturazione, del loro diritto di scelta di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico e circa le modalità dell'inserimento, della modifica, dell'utilizzo e della cancellazione dei dati personali nonché le modalità di fornitura degli elenchi secondo quanto stabilito dalle delibere n. 36/02/CONS, n. 180/02/CONS, [n. 83/05/CIR](#), e n. 18/06/CIR;

7) specificare, nel particolare caso in cui si intenda addivenire a contratti di erogazione di servizi prepagati le condizioni dei rapporti e, in particolare, le condizioni di trattamento del credito residuo nel caso di cessazione del rapporto contrattuale anche in relazione alla richiesta di attivazione della prestazione di portabilità del numero.

8) a garantire a ciascun Utente il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso di DELTACOM S.R.L. a mezzo richiesta scritta da inoltrarsi all'attenzione del responsabile del trattamento dati presso la sede di DELTACOM S.R.L., nonché a garantire al Cliente l'esercizio dei diritti a lui conferiti dal Decreto legislativo 196/03.

1.11 Comunicazioni al pubblico

DELTACOM S.R.L. comunica ai clienti, con i mezzi più idonei ed in modo chiaro, esaustivo, adeguato e tempestivo, in ottemperanza alle linee guida della delibera n. 417/01/CONS e successive modificazioni, le informazioni relative:

- al presente documento ed alle sue modifiche, tramite appositi avvisi e opuscoli chiari;
- alle variazioni delle condizioni economiche e tecniche per l'effettuazione dei servizi, con un preavviso di almeno 30 giorni rispetto alla data di applicazione;
- ai mutamenti normativi che possano incidere sulla fornitura del servizio;
- agli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard;
- ad ogni eventuale variazione delle modalità di fornitura del servizio;
- ad appositi strumenti di informazione, tramite l'attivazione di linee di comunicazione telefoniche e telematiche;
- ai listini applicati all'estensione territoriale e temporale del servizio;

Parte Seconda - Servizi, Parametri di qualità e strumenti di valutazione

2.1 Servizi

DELTACOM S.R.L. fornisce il Servizio di telefonia vocale al pubblico, per il traffico urbano, interurbano e internazionale, a cui qualsiasi Utente della rete pubblica fissa può accedere mediante la funzione di "easy access", digitando il codice di carrier selection 10989 di DELTACOM S.R.L. prima del prefisso telefonico dell'Utente chiamato.

Il medesimo servizio viene altresì fornito mediante la funzione di "equal access", che consente di pre-selezionare in modo permanente l'accesso al Servizio fornito da DELTACOM S.R.L..

DELTACOM S.R.L. fornisce anche i seguenti servizi supplementari:

- a) accesso ad Internet in ADSL;
- b) funzionamento in DTMF (dual tone multifrequency);
- c) selezione diretta (DDI – direct dialling in);
- d) rinvio automatico di chiamata;
- e) identificazione della linea chiamante;

Non appena tecnicamente possibile e in dipendenza degli accordi che DELTACOM S.R.L. andrà a stipulare con altri organismi di telecomunicazioni, gli Utenti verranno tempestivamente informati sulla fornitura di ulteriori servizi supplementari.

2.2 Schema di contratto

DELTACOM S.R.L. adotta uno schema contrattuale nel quale indica:

- a) la descrizione del servizio da fornire;
- b) le condizioni, tecniche ed economiche, ed i termini di disponibilità al pubblico, che specificano:
 - il dettaglio dei prezzi nonché le modalità secondo le quali possono essere ottenute tutte le informazioni aggiornate in merito a tutti i prezzi applicabili e a tutti i costi di manutenzione;
 - il tempo di fornitura del collegamento iniziale;
 - la durata, le condizioni di rinnovo e di cessazione dei servizi e del contratto;
 - i tipi di servizio di manutenzione offerti;
 - gli indennizzi e i rimborsi agli abbonati in caso di servizio insoddisfacente;
 - una sintesi della procedura da seguire per i reclami;
 - una sintesi della procedura da seguire per la soluzione delle controversie, rispondente a quanto previsto dalla Delibera n. 173/07/CONS recante il regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e Utenti.

Ai sensi dell'art. 7, comma 2 della Delibera 244/08/CSP, DELTACOM S.R.L. inserisce nel contratto relativo alla fornitura dei servizi di accesso a Internet da postazione fissa:

- una comunicazione di dove reperire le informazioni riguardanti gli obiettivi e i risultati della qualità di servizio relativa agli indicatori di cui alla delibera n. 131/06/CIR e a quelli della delibera 244/08/CSP;
- una comunicazione di dove reperire le informazioni riguardanti le caratteristiche delle prestazioni fornite nell'ambito di ciascuna offerta di base, e la velocità di trasmissione dati e specificamente la banda minima di downloading, in caso di abbonamento con banda nominale superiore a 128 kbit/s;
- una comunicazione relativa alle caratteristiche peculiari dell'offerta relativamente alla qualità del servizio di accesso, includendo almeno le informazioni relative alle misure di velocità di trasmissione dati (banda minima di *uploading* e di *downloading*); velocità di trasmissione dati (banda massima di *uploading* e di *downloading*); tasso di insuccesso nella trasmissione dati di *uploading* e di *downloading*; ritardo di trasmissione dati in una singola direzione (valore medio); tasso di perdita dei pacchetti;
- la tecnologia utilizzata all'accesso (ad es. *Dial-up* POTS, *Dial-up* ISDN, ADSL, ADSL2, ADSL2+, fibra ottica, *Wireless*, quali 2G/3G, WiFi, satellitare) e le caratteristiche minime che il sistema di accesso dell'Utente deve possedere al fine della integrale e corretta esecuzione del contratto di accesso a Internet;

2.3 Attivazione e Disattivazione del Servizio

DELTACOM S.R.L. si impegna ad attivare il servizio di telefonia vocale fissa e di accesso ad internet, nel più breve tempo possibile.

Qualora in ragione di motivata indisponibilità delle risorse tecniche, per cause imputabili a terzi e/o ai clienti o per provvedere all'installazione di apparati presso il cliente, non sia possibile una pronta attivazione, DELTACOM S.R.L. concorderà con il cliente tempi e modalità di attivazione.

In caso di scioglimento del contratto, DELTACOM S.R.L. si impegna a disattivare il servizio di telefonia vocale, ed internet entro e non oltre il 30° giorno lavorativo successivo alla comunicazione dell'avvenuto scioglimento del contratto.

In caso di contratti a distanza, la fornitura di offerte e servizi dovrà avvenire nel rispetto delle disposizioni del D.lgs. 6Settembre 2005, n. 206 e della 664/06/CONS. In caso di attivazione di offerte gratuite, DELTACOM S.R.L. si obbliga ad indicare se tali offerte modificano il servizio sottoscritto o limitano il diritto di scelta dell'Utente o lasciano all'Utente la facoltà di chiedere la disattivazione dell'offerta stessa. La previa ordinazione sarà comunque obbligatoria quando l'offerta è o diventa a titolo oneroso.

Ove il ritardo rispetto ai tempi previsti per l'attivazione dei servizi di cui sopra sia direttamente imputabile a DELTACOM S.R.L., il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti da questa Carta, in ottemperanza a quanto previsto dalla Delibera n.179/03/CSP.

2.4 Trasparenza delle condizioni economiche

Ai sensi della Delibera 96/07/CONS e successive modificazioni, DELTACOM S.R.L. formula condizioni economiche trasparenti, in modo da evidenziare tutte le voci che compongono l'effettivo costo del traffico telefonico. Al fine di consentire ai consumatori un adeguato confronto tra le offerte sul mercato, DELTACOM S.R.L. assicura che gli Utenti abbiano accesso a informazioni semplici e sintetiche con riferimento alla telefonia fissa.

DELTACOM S.R.L. pubblica sul proprio sito web l'elenco delle offerte vigenti, rendendo disponibili, attraverso collegamenti ipertestuali:

- i prospetti informativi di cui all'art.5 della Delibera 96/07/CONS e successive modificazioni;
- le condizioni contrattuali applicabili a ciascuna offerta;
- uno schema grafico che mostra la struttura delle offerte sottoscrivibili e delle opzioni e promozioni ad esse collegate.

DELTACOM S.R.L. ottempera altresì all'obbligo di inviare detto schema grafico, in formato elettronico, all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, all'indirizzo pianitariffari@agcom.it, con l'indicazione dell'indirizzo della relativa pagina web.

DELTACOM S.R.L. indica nelle informazioni pubblicitarie relative alle offerte ed alle opzioni e promozioni ad esse collegate, i prezzi comprensivi di I.V.A., e specifica le modalità con cui l'Utente può ottenere le informazioni di maggiore dettaglio.

In relazione, ai servizi di telefonia su reti fisse, DELTACOM S.R.L. indica nelle proprie offerte:

- nel caso di piani tariffari a consumo, il costo complessivo per il consumatore delle chiamate locali e nazionali su rete fissa e verso reti mobili per le durate di 1 e 3 minuti, il costo complessivo di una connessione ad internet a banda stretta (*dial up*) e di una connessione a larga banda, per la durata di 30 e 60 minuti;
- nel caso di tariffazione omnicomprendiva, le medesime informazioni relative al prezzo dell'offerta, le tipologie di servizi e di traffico escluse e quelle incluse nel prezzo, nonché i limiti quantitativi eventualmente previsti per ciascuna delle suddette tipologie, con la precisazione delle condizioni economiche che saranno applicate per le prestazioni eccedenti;

Con riferimento ai servizi di accesso ad internet da postazione fissa, DELTACOM S.R.L. si impegna ad ottemperare alle disposizioni di cui alla Delibera 244/08/CSP, pubblicando sul proprio sito web le caratteristiche delle prestazioni fornite nell'ambito di ciascuna offerta base, nonché per le offerte da postazione fissa in abbonamento con banda nominale superiore a 128Kbit/s, le informazioni inerenti alla velocità di trasmissione dati e specificatamente la banda minima in downloading.

2.5 Consumi e Misure a tutela dell'utenza

DELTACOM S.R.L. si impegna a fornire agli abbonati, a richiesta e senza aggravio di spese, almeno uno strumento o una modalità che consenta di limitare o controllare il livello dei consumi derivanti dall'uso del servizio oggetto del contratto.

In particolare, l'Utente, accedendo alla pagina web www.bgfax.it, nell'apposita sezione, potrà, digitando la password e log-in assegnate, verificare il livello dei consumi su base giornaliera. I dati di fatturazione dettagliati, comprensivi di costo e durata di ogni singola chiamata, saranno riportati a fine mese in tutte le fatture inviate da DELTACOM S.R.L..

DELTACOM S.R.L. si avvarrà della facoltà di prevedere strumenti di autotutela in caso di traffico anomalo, in particolare, per i casi di possibile uso fraudolento del servizio, quali l'avviso dell'abbonato o l'invio di fatture anticipate rispetto all'ordinaria cadenza di fatturazione.

DELTACOM S.R.L. tutela, altresì, il diritto degli Utenti alla comprensione delle condizioni economiche dei servizi Della telefonia Fissa ed il diritto di scelta degli stessi tra le diverse offerte presenti sul mercato, in attuazione dell'articolo 71 del Codice delle comunicazioni elettroniche.

DELTACOM S.R.L., ai sensi della Delibera n. 126/07/CONS, al fine di facilitare l'esercizio consapevole della facoltà di scelta tra le diverse offerte sul mercato, riconosce il diritto dei propri consumatori di conoscere gratuitamente:

- il piano tariffario e tutte le altre condizioni economiche loro applicate in forza del contratto in vigore;
- il proprio profilo di consumo telefonico;

Con riferimento al piano tariffario, DELTACOM S.R.L. inserisce nella documentazione di fatturazione di ciascun abbonato il piano tariffario applicato con ogni bolletta. Una volta l'anno comunica la generalità delle condizioni economiche inerenti al contratto in corso. In caso di servizi prepagati, DELTACOM S.R.L. riconosce che il titolare della linea ha diritto all'informazione sul piano tariffario mediante accesso interattivo alla rete.

In relazione al profilo di consumo, DELTACOM S.R.L. fornisce con cadenza mensile il numero totale delle chiamate e dei minuti delle singole voci di traffico (voce e dati) secondo la ripartizione prevista dalla documentazione di fatturazione, nonché la durata media e la durata totale delle chiamate effettuate. In caso di servizi prepagati, DELTACOM S.R.L. riconosce al titolare il diritto di conoscere le medesime informazioni inerenti al profilo di consumo, mediante accesso riservato che dovrà essere garantito da almeno due delle seguenti modalità:

- messaggio informativo attraverso il numero telefonico di assistenza clienti o altro numero gratuito;
- pagina consultabile nel sito web dell'operatore;

Nel caso di opzioni o promozioni che a titolo oneroso diano luogo al diritto di usufruire di una quantità di servizi predeterminata, in termini di tempo o di volume, DELTACOM S.R.L. informa il cliente, in prossimità dell'esaurirsi di dette quantità, dell'imminente ripristino delle condizioni economiche previste dall'offerta precedentemente sottoscritta.

2.6 Irregolare funzionamento del servizio

DELTACOM S.R.L. si impegna a risolvere eventuali guasti tecnici inerenti ai propri sistemi ed apparati utilizzati per l'erogazione del Servizio entro il primo giorno non festivo successivo alla segnalazione. Nel caso di guasti di particolare complessità l'impegno è di risolverli il più velocemente possibile. DELTACOM S.R.L. è obbligata ad intervenire in caso di irregolarità nel collegamento telefonico nel caso in cui l'irregolarità sia ascrivibile ai propri sistemi. Non sono di sua competenza eventuali guasti del terminale, ove non espressamente disciplinato altrimenti nel contratto con il Cliente. Ove possibile, e nel rispetto della sua privacy, il Cliente sarà informato sui tempi necessari per l'intervento. Nei casi di manutenzione programmata potrebbe essere necessario interrompere momentaneamente il Servizio, ma i Clienti interessati saranno informati nel caso non siano osservati i predetti termini, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti da questa Carta.

2.7 Recesso in caso di modifica delle condizioni contrattuali

Gli Utenti hanno diritto di recedere dal contratto, senza penali, all'atto della notifica di modifiche delle condizioni contrattuali.

DELTACOM S.R.L. si impegnerà ad informare gli abbonati, con preavviso di 30 giorni, di eventuali modifiche e, nel contempo, del loro diritto di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni. In ogni

caso il recesso da parte del cliente dovrà essere comunicato per iscritto, mediante raccomandata a/R a DELTACOM S.R.L., all'indirizzo della sede operativa.

2.8 Documentazione di fatturazione

DELTACOM S.R.L. si impegna ad indicare, oltre a quanto previsto nella delibera n. 78/02/CONS:

- le modalità di pagamento, anche per via telematica, e di ricorso; qualsiasi altra informazione concernente il pagamento quali anticipi, rate, etc. e disattivazioni;
- il piano tariffario di base applicato per la fatturazione cui la documentazione si riferisce e le eventuali variazioni;
- nella prima fatturazione utile, gli obiettivi prefissati annualmente per gli indicatori di qualità del servizio e i risultati raggiunti.

2.9 Fatturazione del servizio - invio della fattura – modalità di pagamento

La bolletta telefonica costituisce fattura e DELTACOM S.R.L. la invierà al Cliente con almeno 15 giorni in anticipo rispetto alla data di scadenza dei pagamenti. Il pagamento entro i termini di scadenza, con le modalità indicate, libera immediatamente l'Utente dai suoi obblighi. Eventuali ritardi nella comunicazione a DELTACOM S.R.L. dell'avvenuto pagamento da parte del soggetto autorizzato alla riscossione non saranno imputati all'abbonato.

La fatturazione (disponibile in formato cartaceo o in formato elettronico) è effettuata di norma su base mensile anticipata per i servizi a canone e posticipata per i servizi a consumo, altre forme di periodicità di fatturazione potranno essere introdotte in funzione delle peculiarità del servizio offerto o dei volumi di traffico del cliente.