



D.T.S. S.R.L.
Digital Telecommunication Services srl
Sede legale P.zza Matteotti, 30 - 53100 Siena
Sede operativa V. Massetana Romana 58/d
53100 SIENA P.I. 01104520521

Premessa

La Carta dei Servizi di Digital Telecommunication Services S.r.l. (di seguito anche “**DTS**” o l’ “**Operatore**”), unitamente alle Condizioni Generali di Contratto allegate alle Richieste di Abbonamento, risponde alle esigenze di fissare principi e regole nei rapporti tra operatori di telecomunicazione che erogano Servizi al pubblico e Clienti (di seguito anche “Utenti”). Quindi, la presente Carta dei Servizi è valida e vincolante per DTS nei confronti dei propri Utenti.

Questa Carta regola i rapporti di DTS con i propri Utenti, disciplinando gli obblighi della società verso gli stessi nell'erogazione dei servizi di accesso ad Internet. Alla Carta dei Servizi, si affiancano le Condizioni Generali di Contratto, che disciplinano i rapporti con i propri Utenti.

DTS adotta la presente 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 131/06/CSP del 12 luglio 2006, in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa, e 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*”, successive modifiche ed integrazioni, e alla delibera n. 79/09/CSP, recante la Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche.

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.

Ai sensi dell'art.2, comma 4, lett a) della Delibera 179/03/CSP, DTS rende disponibile copia della presente Carta dei Servizi ai propri Utenti sul sito web: www.ivo.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 presente Carta, incluso l'indirizzo del sito web www.ivo.it 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.

DTS 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 dei Servizi sarà aggiornata periodicamente per esigenze attinenti all'innovazione tecnologica, all'organizzazione aziendale, ai suggerimenti dei Clienti, nonché alla continua evoluzione del quadro normativo di riferimento.

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

La Carta dei Servizi DTS vuole essere uno strumento in grado di sintetizzare non solo i diritti dei propri Clienti ma anche gli impegni che DTS assume nei loro confronti.

La Carta dei Servizi è strutturata in quattro parti:

1. Informazioni relative alla Società DTS e alle Licenze;
2. Principi fondamentali adottati nell'erogazione e negli standard di Servizio;
3. Parametri di qualità e gli strumenti di valutazione;



D.T.S. S.R.L.
Digital Telecommunication Services srl
Sede legale P.zza Matteotti, 30 - 53100 Siena
Sede operativa V. Massetana Romana 58/d
53100 SIENA P.I. 01104520521

4. Tutela del Cliente, tramite l'indicazione di tutte quelle regole che governano il rapporto tra azienda e il Cliente e che garantiscono la tutela dei diritti del Cliente finale.

Parte Prima – Società, Servizi e Licenze

1.1 Società

DTS è fornitore di Servizi di connettività wireless a larga banda che offre alla clientela business e residenziale Servizi integrati di accesso veloce a Internet, trasmissione dati e applicazioni software su una propria infrastruttura di rete tramite la creazione di un accesso “senza fili” alle stazioni eroganti i Servizi per aziende e famiglie e proponendosi come operatore di telecomunicazioni “last mile” per tutti i Servizi internet, di lavoro e privati.

Sfruttando la potenzialità della larga banda, DTS è in grado di offrire una trasmissione unificata e ad alta velocità di dati, video e Internet.

1.2 Servizi

Per realizzare questo, DTS ha adottato una soluzione tecnologica innovativa, che, coniugando l'uso di antenne ad elevato guadagno operanti nelle frequenze di uso libero e supportando un'elevata capacità di banda con un protocollo di comunicazione universale l'IP (Internet Protocol) per la gestione integrata di grandi volumi di traffico voce, dati e video attraverso la commutazione a pacchetto, consente di fornire velocità di collegamento in grado di raggiungere fino a 2 Mbit/s. Tale innovativo Servizio, è basato su tecnologia e apparati DTS installati nelle stazioni radio base operative.

Grazie a questa soluzione, DTS si propone quale interlocutrice privilegiata non solo per le aziende, rispondendo alle loro esigenze di connettività Internet e Servizi ISP, ma anche per i privati cittadini che intendano usufruire dei suoi Servizi innovativi.

I Servizi (si seguito, anche, i “**Servizi**”) offerti da DTS sono i seguenti:

- i. Banda Larga;
- ii. HotSpot IVO;
- iii. ADSL.

1.3 Licenze

DTS è titolare di Licenza individuale per l'installazione di una rete di telecomunicazioni allo scopo di fornire Servizi di connettività, nonché di tutte le Autorizzazioni generali necessarie all'erogazione di tali prestazioni.

Parte Seconda - Principi fondamentali adottati nell'erogazione e negli standard di Servizio

2.1 Eguaglianza ed Imparzialità di trattamento

- DTS fornisce i Servizi al pubblico rispettando i principi di uguaglianza dei diritti dei Clienti e di non discriminazione degli stessi per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.
- DTS garantisce eguaglianza di trattamento, a parità di condizioni dei Servizi prestati, nelle diverse aree geografiche e tra le diverse categorie/fasce di Clienti, e comunque garantisce la parità di trattamento da intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.
- Con riferimento a questi ultimi DTS s'impegna a favorire forme di fruizione differenziata tese a realizzare condizioni di parità di accesso ed eguaglianza di uso dei Servizi di telecomunicazione ai disabili ed agli anziani, nonché a favorire l'eliminazione delle barriere alla comunicazione.
- DTS ispira i propri comportamenti nei confronti dei Clienti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, ed in tal senso si interpretano le Condizioni Generali di Contratto e le specifiche di erogazione dei Servizi di telecomunicazioni e la normativa di riferimento.

2.2 Continuità



D.T.S. S.R.L.

Digital Telecommunication Services srl

Sede legale P.zza Matteotti, 30 - 53100 Siena

Sede operativa V. Massetana Romana 58/d

53100 SIENA P.I. 01104520521

- DTS si impegna a fornire i Servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni, salvi i necessari interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria e per cause di forza maggiore.
- Nei casi di irregolare funzionamento o interruzione dei Servizi, DTS si impegna a porre in essere le misure necessarie per ridurre la durata del malfunzionamento dei Servizi e minimizzare il disagio arrecato al cliente.
- In caso di interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio, DTS 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, DTS 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, DTS adotta i provvedimenti necessari per ridurre la durata delle irregolarità e per arrecare ai Clienti il minor disagio possibile, ai sensi dell'art. 3.2. della presente Carta Servizi.

2.3 Partecipazione

- Il Cliente ha il diritto di richiedere DTS le informazioni che lo riguardano, avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami. Detti informazioni, suggerimenti e reclami potranno essere formulati al centro di Assistenza Clienti inviando una mail all'indirizzo amministrazione@ivo.it, ovvero compilando l'apposito form online, presenti sul sito web di Ivo (www.ivo.it).
- DTS esaminerà con attenzione ogni reclamo e/o suggerimento, al fine di migliorare il rapporto con i propri Clienti e la qualità dei Servizi forniti.

2.4 Cortesia e Trasparenza

- Cortesia e trasparenza sono i principi cui si ispira DTS nella gestione dei rapporti con i propri Clienti per assicurare la massima disponibilità ed accessibilità alle informazioni sui Servizi offerti e sull'azienda.
- In tale contesto il personale DTS addetto all'assistenza della clientela è adeguatamente formato nel rispetto di tali principi ed ha l'obbligo di comunicare il proprio nome sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche con i Clienti.
- DTS garantisce la trasparenza delle disposizioni contrattuali ed informative, impegnandosi a renderle quanto più conoscibili e di facile comprensione per il pubblico.
- DTS si obbliga a rendere trasparente le eventuali transazioni telefoniche concluse dalla clientela a distanza, attraverso l'indicazione del numero dell'operatore, nel rispetto del diritto alla riservatezza dei dati personali e della transazione/reclamo, ai sensi del D.Lgs 6 Settembre 2005, n. 206 (artt. da 50 a 58) e della Delibera 664/06/CONS.
- DTS si impegna inoltre, al fine di consentire agli Utenti un adeguato confronto tra le offerte sul mercato, a fornire a questi ultimi l'accesso ad informazioni semplici e sintetiche relative ai Servizi.
- Con riferimento ai Servizi di accesso ad Internet da postazione fissa, DTS 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 prestazione fissa in abbonamento con banda nominale superiore a 128 Kb/s, le informazioni inerenti alla velocità di trasmissione dati e specificamente la banda minima in downloading.

2.5 Efficienza ed Efficacia

- DTS fornisce i Servizi secondo criteri di efficienza ed efficacia, adottando le soluzioni tecnologiche e organizzative più in linea con il raggiungimento di tali obiettivi e garantendo una risposta immediata, qualificata e competente alle esigenze della clientela.



D.T.S. S.R.L.
Digital Telecommunication Services srl
Sede legale P.zza Matteotti, 30 - 53100 Siena
Sede operativa V. Massetana Romana 58/d
53100 SIENA P.I. 01104520521

2.6 Diritto di Scelta e Recesso

- DTS rispetta il diritto di scelta dei Clienti consentendo di scegliere tra i diversi Servizi offerti e rendendo ugualmente accessibili e praticabili i procedimenti di stipula, di recesso e di variazione delle clausole contrattuali per l'aggiunta o il recesso dai Servizi aggiuntivi.
- Ai sensi della Legge n. 40/2007, il Cliente è libero di recedere dal contratto, 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, salvo gli importi giustificati dai costi sostenuti dall'operatore o dalle varie promozioni di periodo.

2.5 Servizi gratuiti ed offerte promozionali

- DTS 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.

2.6 Sicurezza delle reti

- DTS si impegna ad adottare tutte le misure di sicurezza al fine di garantire la sicurezza e l'affidabilità delle reti e delle comunicazioni.

2.7 Informazione degli Utenti

- Nel rispetto del diritto riconosciuto agli Utenti ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche e tecniche di prestazione dei servizi, DTS 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 DTS ha diritto ad accedere alle informazioni che lo riguardano in possesso di DTS, contattando il "Responsabile del Trattamento dei Dati", incaricato nel rispetto delle prescrizioni del Codice della tutela dei dati personali, contattandolo ai seguenti recapiti: 0577/588292.
- DTS 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 DTS accedendo al sito: www.ivo.it ovvero chiamando al numero: 0577/588292. DTS 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.
- Nel quadro dei propri obblighi di operatore di servizi si impegna a denunciare alle Autorità competenti le eventuali violazioni e/o illeciti commessi a danno dei minori per mezzo delle reti di comunicazione elettronica, di cui sia venuta a conoscenza nell'esercizio della propria attività. Compatibilmente con le tecniche in uso,
- DTS si impegna a combattere le forme invasive di pubblicità (spamming) in Rete, e ad approntare ogni migliore soluzione volta ad inibire l'accesso non richiesto a siti vietati ai minori, in particolare quelli di intrattenimento, secondo i principi generali stabiliti dalla legge 27 maggio 1991, n. 176, di ratifica ed esecuzione della convenzione sui diritti del fanciullo e nel rispetto delle norme a tutela dei minori.



D.T.S. S.R.L.
Digital Telecommunication Services srl
Sede legale P.zza Matteotti, 30 - 53100 Siena
Sede operativa V. Massetana Romana 58/d
53100 SIENA P.I. 01104520521

2.8 Comunicazioni al Pubblico

- DTS 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 Terza - Parametri di qualità e gli strumenti di valutazione

3.1 Attivazione dei Servizi

3.1.1 DTS, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi non imputabili a DTS stessa, si impegna ad attivare i Servizi entro 40 giorni dall'esito positivo delle verifiche tecniche.

3.1.2 Qualora si verifichi un ritardo nell'attivazione dei Servizi imputabile al fatto del Cliente o di terzi o comunque dovuto a forza maggiore, DTS si impegna a rendere noti al Cliente, anche in via telematica, i motivi del ritardo, concordando con quest'ultimo tempi e modalità di installazione.

3.1.3 DTS offre i propri per mezzo di infrastrutture appartenenti ad altri operatori e, pertanto, nessuna responsabilità può essere ad essa attribuita nell'ipotesi in cui l'interruzione dei Servizi sia imputabile ad altri operatori.

3.1.4 Qualora il ritardo nell'attivazione dei Servizi sia imputabile a DTS, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al punto 4.3.1.

3.1.5. Per quanto riguarda le modalità di fruizione generali dei Servizi, nonché le particolari modalità di fruizione dei Servizi VoIP, si rimanda integralmente agli artt. 5 e 5 bis delle Condizioni Generali di Contratto allegate alle Richieste di Adesione.

3.2 Irregolare Funzionamento

3.2.1 Eventuali guasti o disservizi tecnici dovranno essere segnalati a DTS tramite il Servizio di Assistenza Clienti di cui all'art. 4.4, in via telematica, attraverso la compilazione dell'apposito *form* sul sito www.ivo.it tramite raccomandata con avviso di ricevimento, ovvero tramite telefax.

3.2.2 Nei casi di malfunzionamento della propria rete, DTS si impegna ad intervenire in prima istanza in modalità remoto, e, qualora ciò fosse necessario, tramite l'invio di proprio personale munito di tesserino di riconoscimento.

3.2.3 Nel caso di interventi programmati, DTS si impegna ad informare con un anticipo minimo di 48 ore i Clienti attraverso il portale Web di DTS, indicando la durata orientativa delle operazioni, le cui tempistiche saranno comunque ridotte al minimo indispensabile per effettuare le dette operazioni.

3.2.4 Qualora DTS non rispetti i suddetti termini di intervento, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al successivo punto 4.3.1.

3.3 Schema di contratto

3.3.1 DTS 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;



D.T.S. S.R.L.
Digital Telecommunication Services srl
Sede legale P.zza Matteotti, 30 - 53100 Siena
Sede operativa V. Massetana Romana 58/d
53100 SIENA P.I. 01104520521

- 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, ivi inclusi quelli relativi alla qualità dei servizi internet ai sensi della Delibera 244/08/CSP;
- 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, DTS inserisce nel contratto relativo alla fornitura del servizio 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.

3.3.2 In caso di scioglimento del contratto, DTS si impegna a cessare il servizio di accesso ad internet, nel più breve tempo possibile, entro e non oltre il 30° giorno lavorativo successivo alla comunicazione dell'avvenuto scioglimento del contratto.

3.3.3. In caso di contratti a distanza, la fornitura di offerte e servizi dovrà avvenire nel rispetto delle disposizioni del D.lgs. 6 Settembre 2005, n. 206 e della 664/06/CONS.

3.3.4 In caso di attivazione di offerte gratuite, DTS 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.

3.4 Consumi e Misure a tutela dell'utenza

3.4.1 DTS si impegna a fornire agli Utenti, 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. DTS si avvarrà di prevedere strumenti di autotutela in caso di traffico anomalo, in particolare, per i casi di possibile uso fraudolento del servizio, avvisando l'Utente del traffico anomalo riscontrato.

3.4.2 DTS tutela, altresì, il diritto degli Utenti alla comprensione delle condizioni economiche dei servizi forniti ed il diritto di scelta degli stessi tra le diverse offerte presenti sul mercato, in attuazione dell'articolo 71 del Codice delle comunicazioni elettroniche. Inoltre, DTS, ai sensi della Delibera n.



D.T.S. S.R.L.
Digital Telecommunication Services srl
Sede legale P.zza Matteotti, 30 - 53100 Siena
Sede operativa V. Massetana Romana 58/d
53100 SIENA P.I. 01104520521

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 Utenti 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.

Con riferimento al piano tariffario, DTS 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. 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, DTS informa il cliente, in prossimità dell'esaurirsi di dette quantità, dell'imminente ripristino delle condizioni economiche previste dall'offerta precedentemente sottoscritta. 3.5

Recesso

3.5.1 Il Cliente, ai sensi della legge 40/2007, è libero di recedere dal contratto o di chiedere il trasferimento delle utenze dandone un preavviso di almeno 30 giorni e dandone disdetta con raccomandata con avviso di ricevimento, senza corrispondere alcuna penale, salvo il rimborso dei costi eventualmente sostenuti dall'Operatore o dalle varie promozioni di periodo.

3.5.2 Al Cliente è altresì riconosciuta la facoltà di recedere dal Contratto in caso di modifica delle Condizioni Generali di Contratto, delle quali DTS si impegna a dare notizia al Cliente tramite gli strumenti ritenuti più appropriati. DTS si impegna ad informare gli Utenti, 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 DTS, all'indirizzo della sede operativa.

3.6 Documento di fatturazione, Pagamento e Fatturazione dei Servizi

3.6.1 Nel documento di fatturazione, DTS 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.

3.6.2 DTS si impegna ad offrire ai propri Clienti modalità di pagamento coerenti con le diverse tipologie di Servizi e/o prodotti offerti e aggiornate all'evoluzione dei sistemi di pagamento in Italia. Tali modalità di pagamento sono indicate nel modulo d'ordine sottoscritto dal Cliente (RID, Carta di Credito, PayPal o Ricevuta Bancaria). DTS si riserva la facoltà di introdurre nuove modalità di pagamento coerenti con lo sviluppo dei sistemi di pagamento e/o di limitarne alcune in relazione a specifici prodotti e/o servizi offerti. DTS comunicherà alla Clientela le modalità pro tempore disponibili al momento della sottoscrizione del contratto. Eventuali disfunzioni e/o danni nella effettuazione dei pagamenti arrecati da soggetti terzi (banche, sportelli postali, società emittenti carte di credito, ecc.) responsabili della gestione dei sistemi di pagamento stessi non saranno in ogni caso imputabili al Cliente.

Il Cliente ha diritto di modificare durante la vigenza del rapporto contrattuale la modalità di pagamento del servizio offerto.

3.6.3 La Bolletta costituisce fattura e comprende le seguenti informazioni: 1) i Dati dell'Utente; 2) Modalità di pagamento; 3) Servizi attivi; 4) Costo per tipo di servizio; 4) Totale fatturato; 6) Data di



D.T.S. S.R.L.
Digital Telecommunication Services srl
Sede legale P.zza Matteotti, 30 - 53100 Siena
Sede operativa V. Massetana Romana 58/d
53100 SIENA P.I. 01104520521

emissione e di scadenza; 7) Eventuali note informative di servizio o offerte promozionali; 9) Eventuali allegati per integrazioni contrattuali o promozione di nuovi servizi.

3.6.4 Il piano tariffario applicato è quello espresso nella scheda prodotto relativa al servizio sottoscritto contestualmente alla stipula del contratto. Eventuali variazioni verranno comunicate con 30gg. di preavviso tramite racc. A/R, fax, e-mail e pubblicazione sul sito www.ivo.it

3.6.5 La fatturazione avverrà nei tempi e con le modalità descritte all'art. 3 delle Condizioni Generali di Contratto allegate alle Richieste di Abbonamento.

3.7 Informazioni al Pubblico

3.7.1 DTS pubblica nel proprio sito i resoconti semestrali ed annuali e comunica ai Clienti, con i mezzi più idonei ed in modo chiaro, esaustivo, adeguato e tempestivo, le informazioni relative:

- al presente documento ed alle sue modifiche, tramite appositi avvisi e opuscoli chiari;
- alle modifiche delle condizioni economiche e tecniche per l'effettuazione dei servizi, **almeno** 30 giorni di anticipo rispetto alla data di applicazione;
- alle modifiche normative 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;
- ai valori degli indicatori specifici per ciascuna offerta di servizi internet, derivati e conformi alle misure stabilite per gli omonimi indicatori generali di cui agli allegati da 2 a 5 della Delibera 244/08/CSP.

3.8 Attivazione di contratti non richiesti dall'Utente

3.8.1. Fatti salvi, i casi di inadempimento da parte degli Utenti, DTS non pretenderà da questi alcuna prestazione corrispettiva, in caso di attivazione o disattivazione di linee o contratti o forniture di beni o servizi da essi non richiesti e provvederà, a sua cura e spese, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali preesistenti, o al ritiro di detti beni.

Tutti i costi, tra i quali quelli derivanti del ripristino della precedente configurazione, saranno a carico di DTS, che ha disposto l'attivazione o la disattivazione delle prestazioni non richieste dall'Utente.

3.9 Parametri di qualità

3.9.1 Allo scopo di migliorare la fornitura del servizio, ciascun Utente o associazione di consumatori può produrre documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti inviando un fax o scrivendo alla sede legale della società all'attenzione dell'ufficio di Customer Care o telefonando al numero: 0577588292. DTS si impegna a valutare le proposte ricevute ed a darne riscontro entro il termine di 30 giorni dal ricevimento.

3.9.2 DTS considera la qualità uno dei propri obiettivi principali. DTS garantisce che i servizi di accesso ad internet, siano forniti nel rispetto della Delibera 131/06/CSP, come modificata ed integrata dalla Delibera 244/08/CSP.

3.9.3 DTS, con riferimento ai servizi di accesso ad internet da postazione fissa, ai fini di quanto disposto dall'art. 72 del Codice delle comunicazioni elettroniche:

- utilizza gli indicatori di qualità prescritti dalla Delibera 131/06/CSP, come modificata dalla Delibera 244/08/CSP;
- invia all'Autorità per le garanzie delle comunicazioni, per ogni periodo di misurazione, un resoconto sui risultati effettivamente raggiunti, secondo il modello elettronico messo a disposizione del sito web dell'Autorità. Per le rilevazioni annuali il resoconto è inviato insieme



D.T.S. S.R.L.
Digital Telecommunication Services srl
Sede legale P.zza Matteotti, 30 - 53100 Siena
Sede operativa V. Massetana Romana 58/d
53100 SIENA P.I. 01104520521

con la relazione di cui all'art. 10 della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi; per le relazioni semestrali i resoconti sono inviati entro tre mesi dal termine del semestre cui si riferiscono;

- pubblica nel proprio sito web, entro i termini di cui sopra, i resoconti semestrali ed annuali, inviati all'Autorità, e comunicano all'autorità gli indirizzi delle relative pagine web;
- invia all'Autorità, insieme con il primo resoconto semestrale, le informazioni riguardo alle prestazioni di base offerte con il servizio di accesso ad internet, secondo lo specifico modello previsto dalla delibera di riferimento;
- invia all'Autorità a richiesta, una descrizione delle procedure e degli scenari utilizzati per effettuare le misurazioni, i formati e la durata di base di dati, nonché i riferimenti aggiornati del punto di contatto per eventuali ulteriori informazioni.

3.9.4 DTS, ai fini di quanto disposto dall'art. 10 della delibera 179/03/CSP:

- utilizza gli indicatori di qualità prescritti dalle Delibera 131/06/CSP e Delibera 244/08/CSP;
- pubblica sul proprio sito web la relazione annuale contenente gli indicatori, i metodi di misurazione, gli standard generali fissati per gli indicatori, ed i relativi ed effettivi risultati raggiunti nell'anno solare di riferimento, contestualmente alla pubblicazione del bilancio annuale d'esercizio, oppure, entro il 30 giugno dell'anno successivo a quello di riferimento;
- invia contestualmente detta relazione all'Autorità, indicando l'indirizzo di pagina web in cui la relazione è disponibile;
- comunica agli abbonati nella prima documentazione di fatturazione utile, ove prevista, o mediante messaggio di posta elettronica dell'abbonato, ove noto, gli obiettivi prefissati annualmente per gli indicatori generali e specifico di qualità dei servizi forniti ed i risultati raggiunti, ovvero il link alla pagina del proprio sito web dove sono reperibili tali informazioni;

3.9.5 DTS fissa entro il 31 dicembre di ogni anno gli obiettivi per gli indicatori di qualità sopra riportati e relativi all'anno successivo. Tali obiettivi, aggiornati annualmente, sono riportati nell'allegato 1 alla presente Carta dei Servizi, costituendone parte integrante in tutte le forme di pubblicazione adottate per quest'ultima.

3.9.6 DTS si impegna altresì ad ottemperare alle prescrizioni di cui alla delibera 79/09/CSP, recante Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche, utilizzando i parametri di qualità ivi prescritti.

Parte Quarta - Tutela del Cliente

4.1 Reclami

4.1.1 Il Cliente potrà presentare reclami riguardanti funzionamento/qualità dei Servizi attraverso il Servizio Assistenza Clienti, raccomandata con avviso di ricevimento o per via telematica compilando il *form* disponibile sul sito www.ivo.it DTS indicherà nella documentazione di fatturazione inviata all'Utente il numero telefonico e l'indirizzo dell'ufficio responsabile cui poter presentare reclami e segnalazioni. DTS si impegna ad assicurare agli Utenti la tracciabilità o almeno la riferibilità di reclami e segnalazioni presentati, dando riscontro al Cliente circa il numero di protocollo ad essi assegnato e le modalità di archiviazione e trattamento tramite comunicazione telefonica o per iscritto, a mezzo fax o per via telematica in considerazione dei recapiti indicati dal medesimo Utente.

4.1.2 DTS si impegna ad assicurare agli Utenti la tracciabilità o almeno la riferibilità di reclami e segnalazioni presentati, dando riscontro al Cliente circa il numero di protocollo ad essi assegnato e le modalità di archiviazione e trattamento tramite comunicazione telefonica o per iscritto, a mezzo fax o per via telematica in considerazione dei recapiti indicati dal medesimo Utente.



D.T.S. S.R.L.
Digital Telecommunication Services srl
Sede legale P.zza Matteotti, 30 - 53100 Siena
Sede operativa V. Massetana Romana 58/d
53100 SIENA P.I. 01104520521

4.1.3 DTS sospende fino alla comunicazione al Cliente dell'esito del reclamo l'applicazione dell'indennità di mora. Rimane comunque fermo che, ove il reclamo non sia stato accettato da DTS, il Cliente è tenuto a pagare la predetta indennità di mora a decorrere dalla data di scadenza indicata in fattura.

4.1.4 Il termine per la definizione dei reclami non può essere superiore a 45 giorni dal ricevimento del reclamo stesso. DTS comunica all'Utente l'esito del reclamo.

4.1.5 In caso di accoglimento del reclamo, DTS provvede alla restituzione degli eventuali importi già pagati dal Cliente, operando in compensazione nella successiva fattura, salvo non si renda necessaria la liquidazione mediante assegno. Nel caso in cui DTS non osservi i predetti termini, il Cliente avrà diritto al relativo pagamento dell'indennizzo previsto dalla presente Carta dei Servizi.

In caso di rigetto, DTS comunicherà la risposta in esito al reclamo in forma scritta, adeguatamente motivata, indicando gli accertamenti compiuti.

4.1.6 Qualora il reclamo non sia stato accettato ed il Cliente non abbia ancora pagato, la somma contestata va pagata entro la data comunicata da DTS tramite la lettera di definizione del reclamo. Quanto dovuto a titolo di indennità di mora sarà addebitato su una successiva fattura.

4.1.7 Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, DTS si impegna a tenere informato il Cliente sullo stato di avanzamento delle riparazioni e a comunicare, quando quantificabile, il tempo necessario per la risposta.

4.1.8 I reclami relativi agli importi fatturati possono essere inoltrati a DTS con ogni mezzo, ma dovranno essere in ogni caso confermati con lettera raccomandata con avviso di ricevimento entro 30 (trenta) giorni dalla data di scadenza della fattura. DTS esaminato il reclamo, fornirà risposta al Cliente entro i 30 (trenta) giorni successivi al ricevimento della conferma scritta.

4.1.9 DTS s'impegna a corrispondere al Cliente gli indennizzi eventualmente dovuti a seguito del malfunzionamento/errore nella fatturazione compensandoli nella prima fattura utile.

4.1.10 Per le controversie individuate con i provvedimenti di attuazione dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, non può proporsi ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione.

La proposizione del tentativo obbligatorio di conciliazione sospende il termine per agire in sede giurisdizionale. Tale termine riprende a decorrere alla scadenza del termine per la conclusione del procedimento di conciliazione, che non può durare più di 30 (trenta) giorni dalla proposizione dell'istanza.

4.1.11 Sospensione del servizio

Ai sensi dell'articolo 5 dell'Allegato A alla Delibera 173/07/Cons e dell'Allegato n.4, Parte A, del Codice delle comunicazioni, nel caso di mancato pagamento della fattura - salvo i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile - DTS, previa comunicazione scritta inviata al Cliente, con un anticipo di sette (7) giorni lavorativi, mediante lettera raccomandata A/R, potrà disporre la sospensione del servizio interessato. Ai fini del presente articolo, non si intenderà come mancato pagamento, il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell'Utente, qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione, con riferimento ai quali sia pendente una procedura di reclamo ovvero di tentativo obbligatorio di conciliazione. Il ritardato o mancato pagamento non si intenderà come ripetuto se nei sei mesi precedenti la scadenza della fattura in questione i pagamenti sono stati effettuati senza ritardi.

Si considera ritardato unicamente il pagamento avvenuto almeno quindici (15) giorni oltre la scadenza e fatti comunque salvi i casi di ritardo nella emissione o consegna della fattura. In caso di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, nonché decorsi 15 giorni dalla sospensione, qualora il Cliente non abbia saldato il suo debito, DTS



D.T.S. S.R.L.

Digital Telecommunication Services srl

Sede legale P.zza Matteotti, 30 - 53100 Siena

**Sede operativa V. Massetana Romana 58/d
53100 SIENA P.I. 01104520521**

potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ. DTS potrà sospendere in ogni momento l'erogazione dei Servizi, in tutto o in parte, anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete e agli apparati tecnici, propri o di altri operatori. DTA potrà, altresì, sospendere il servizio, anche senza preavviso dandone comunicazione al Cliente, qualora la Pubblica Autorità o Utenti denunciino un uso improprio dei Servizi da parte del Cliente oppure nel caso in cui venga registrato un traffico anomalo o un uso del servizio contrario alle leggi, ai regolamenti o alle disposizioni contrattuali.

4.2 Frodi

4.2.1 Ai sensi delibera n. 10/03/CIR, DTS si impegna per quanto di sua competenza ad assicurare tutte le misure necessarie, compatibili con l'evoluzione tecnica, atte a tutelare gli Utenti da possibili furti di traffico, nonché assicurare un efficace controllo del collegamento in centrale dell'utenza. Pertanto, ai sensi della delibera 179/03/CSP (art. 6) e, delibera 418/07/CONS, - si impegna ad assicurare strumenti per il controllo del traffico da parte dell'utente.

4.2.2 In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito da parte di terze parti dei Servizi concordati con i Clienti, presentata all'Autorità competenti e portata all'attenzione di DTS tramite telefax, Servizio Assistenza Clienti, raccomandata con avviso di ricevimento o per via telematica compilando il *form* disponibile sul sito www.ivo.it quest'ultima si impegna a sospendere i pagamenti relativi ai soli Servizi oggetto di denuncia per tutto il tempo necessario ai relativi accertamenti.

4.2.3 Qualora dovesse essere accertata la sussistenza della frode, DTS rimborserà i pagamenti già effettuati addebitati all'utente, compensandoli nella prima fattura utile. Qualora, invece, sia provata la non sussistenza di tale ipotesi di frode, i pagamenti sospesi saranno addebitati al Cliente.

4.3 Indennizzi

4.3.1 Nel caso in cui non dovessero essere rispettati i termini di cui agli articoli 3.1.4, 3.2.4, della presente Carta dei Servizi, il Cliente avrà diritto ad un indennizzo che dovrà essere così calcolato:

- Euro 2,50 (*due/50*) per ogni giorno di disservizio/ritardo in caso di abbonamento residenziale,
- Euro 5 (*cinque/00*) per ogni giorno di disservizio/ritardo in caso di abbonamento stipulato da aziende,

fermo restando che l'indennizzo sarà erogato per una durata massima di 10 giorni per entrambe le tipologie di contratto.

4.3.2 Resta inteso che la liquidazione degli indennizzi come sopra calcolati escluderà ogni e qualunque diritto alla liquidazione degli ulteriori danni eventualmente arrecati.

4.4 Servizio di Assistenza Clienti

4.4.1 DTS garantisce un Servizio di Assistenza Clienti telefonico attivo 5 giorni su 7, dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 20.00, al quale il Cliente può richiedere informazioni, segnalare disservizi e comunicare eventuali proposte di miglioramento dei Servizi.

4.4.2 Il Servizio di Assistenza Clienti è disponibile al Numero Verde 800 97 85 37. Alle chiamate dirette al numero verde, originate da tutte le numerazioni di rete fissa nazionali, da cellulari Vodafone, Tim e Wind sarà applicata una tariffa pari a 0,00 €/min.

4.4.3 DTS pone a disposizione delle aziende anche un Servizio di Assistenza Clienti dedicato, attivo 5 giorni su sette, dal lunedì al venerdì, dalle ore 8 alle ore 20, al numero 0577/588292.

4.5 Tentativo di Conciliazione

4.5.1 DTS è tenuta a comunicare al Cliente che, ai sensi della delibera 173/07/CONS, così come successivamente modificata, in caso di insorgenza di controversie relative al mancato rispetto delle disposizioni relative al servizio universale o ai diritti degli Utenti stabiliti per legge, da delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), dalle condizioni contrattuali e dalle Carte



D.T.S. S.R.L.
Digital Telecommunication Services srl
Sede legale P.zza Matteotti, 30 - 53100 Siena
Sede operativa V. Massetana Romana 58/d
53100 SIENA P.I. 01104520521

dei Servizi, vi è l'obbligo, a pena di improcedibilità, di esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al CO.RE.COM territorialmente competente.

4.5.2 La domanda di conciliazione, dovrà essere effettuata tramite raccomandata con avviso di ricevimento, e dovrà contenere, a pena di inammissibilità, i seguenti elementi:

- nome e cognome, residenza o domicilio dell'utente;
- numero dell'utenza in caso di Servizi telefonici;
- denominazione e sede dell'operatore;
- i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti;
- gli eventuali tentativi già esperiti per la composizione della controversia;
- le richieste dell'istante;
- fotocopia di un valido documento d'identità;
- i documenti che si allegano.

4.5.3 In pendenza di conciliazione, DTS si impegna a sospendere il pagamento dei soli Servizi oggetto della procedura per tutto il tempo relativo all'esperimento del tentativo di conciliazione.

Per quanto non disposto nella presente Carta dei Servizi, si rimanda alle previsioni contenute all'interno delle Condizioni Generali di Contratto.