

Premessa

SILTEL DTS S.r.l. (in seguito chiamata "SILTEL") per essere trasparente con i propri clienti e secondo quanto previsto dalla direttiva del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, relativa ai Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", dalla delibera AGCOM 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b) numero 2 legge 249 del 1997 e dalla delibera AGCOM 244/08/CSP "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 e successivi, adotta la presente "Carta dei Servizi", che fissa principi e regolamenti nei rapporti tra operatori di telecomunicazioni che erogano servizi al pubblico e ai clienti.

La Carta dei servizi è un documento che ogni operatore, come è SILTEL, è tenuto ad adottare per dare informazioni agli utenti sui servizi offerti, sui diritti e sugli obblighi discendenti dal rapporto contrattuale e sulla qualità che s'impegna a garantire agli utenti. Questo documento è la base di riferimento nei rapporti tra la SILTEL e i clienti, che siano persone fisiche o giuridiche, che richiedono od utilizzano servizi di telecomunicazione accessibili al pubblico (successivamente indicati come "utenti") con una serie di parametri di qualità tra i quali continuità, regolarità e tempi di ripristino, che la stessa SILTEL si impegna a garantire.

Il presente documento potrà essere aggiornato considerando le modifiche e le evoluzioni tecnologiche nonché quelle aziendali e sarà sempre disponibile al solito indirizzo sul sito internet www.wayfly.it. Eventualmente tale documento potrà essere fornito agli utenti che ne facciano richiesta. La Carta dei Servizi deve essere letta insieme con la documentazione contrattuale del servizio in uso dall'utente. Il nostro servizio utenti è disponibile telefonicamente al numero 0573-1790900 durante gli orari di apertura, dalle 9.00 alle 13.00, dalle 14.30 alle 18.30 dei giorni feriali, per fornire informazioni a riguardo.

La Società

SILTEL DTS S.r.l. è una società con sede nella provincia di Pistoia (PT). L'amministratore unico della società è il Dott. Davide David che detiene il 99% del capitale. La restante parte 1% appartiene a soci minori.

L'ispirazione per l'innovazione tecnologica viene dal suo amministratore che porta la sua azienda, dall'attività e l'esperienza maturata nel campo delle telecomunicazione lavorando per i più grandi operatori di telecomunicazione, quali sono Telecom Italia, BT, Fastweb, a diventare essa stessa un'azienda che offre servizi di qualità superiore per la connessione telematica e per la fonia. La SILTEL è composta da tecnici specializzati nelle telecomunicazioni con un altissimo Know-How, orientati al futuro e a soddisfare l'utente più esigente.

SILTEL è un operatore, fornitore di servizi di connettività e servizi a valore aggiunto di altissima qualità. SILTEL è un ISP e WISP con Autorizzazione Ministeriale per l'erogazione dei servizi di Comunicazione Elettronica. È iscritta al registro Operatori di Comunicazione e costituisce un organismo di telecomunicazioni che fornisce servizi pubblici.

I servizi erogati sono affidabili e garantiscono la soddisfazione dell'utente nell'ambito delle connessioni Wireless e cablate a banda larga e ultralarga, dei servizi a valore aggiunto quale hosting e voip e degli apparati necessari per l'utilizzo degli stessi. Tutti i servizi sono descritti in dettaglio sul sito Internet www.wayfly.it

Provisional

Questo documento è soggetto a variazioni, in relazione alle disposizioni di legge che dovessero essere emanate dalle Autorità competenti.

SILTEL DTS SRL

*Sede Operativa/Direzione Generale: Via A. Gatto, 39 Pistoia - 51100
N.V. 800129707 Tel. 0573.986421 Fax 0573.985541 Codice fiscale e Partita IVA 01760890473
Cap. Soc. €10.000,00 i.v. Registro Imprese PISTOIA n.01760890473 - R.E.A. 177109*

Carta dei servizi

La carta dei servizi di SILTEL è divisa in 4 parti.

Principi base dei servizi offerti

Regolamento Rapporti Utente/Fornitore

Standard di Qualità

Rimborsi e Indennizzi

1. Principi Base dei servizi offerti

I servizi hanno lo scopo la soddisfazione delle esigenze degli utenti nel rispetto dei principi di imparzialità, continuità, trasparenza, correttezza, cortesia e disponibilità.

1.1 Imparzialità

SILTEL eroga i propri servizi prescindendo da differenze di diversa religione, etnia, sesso o razza e opinione. SILTEL è obbiettiva e imparziale e in base a questo sono state formulate le clausole delle condizioni generali.

1.2 Continuità

SILTEL fornisce i servizi in maniera continuativa, senza interruzioni alcune, eccetto nei soli casi in cui ci siano guasti o interventi di manutenzione, di causa maggiore. Nella consapevolezza dell'esigenza di avere un servizio sempre funzionante per gli utenti, SILTEL si avvale dei migliori tecnici e delle migliori infrastrutture tecnologiche per garantire la massima continuità. Nei casi di disservizi per interventi di manutenzione SILTEL prende provvedimenti allo scopo di ridurre al minimo l'impatto sull'utenze, eventualmente informando in anticipo tramite comunicazione. Si informa comunque che gli apparati CPE (Customer Premise Equipment) sono alimentati tramite corrente elettrica e che alcuni non sono ridondabili se non con un opportuna predisposizione per il backup in caso di emergenza. Per quanto riguarda un possibile guasto su utenze radio in banda non licenziata, essendo possibili lecite interferenze di terzi, può essere considerato causa di forza maggiore, per altro evidenziato nella delibera 183/03/CONS.

1.3 Correttezza, Cortesia e Disponibilità

SILTEL garantisce un trattamento rispettoso e cortese per ogni utente, improntato ai principi di trasparenza, allo scopo di garantire il libero arbitrio nella scelta dei servizi, agevolando l'utente tramite l'adempimento delle procedure per la richiesta di fornitura, per il recesso e per le variazioni dei servizi. Gli operatori che vengono in contatto con i clienti forniscono all'utente un proprio identificativo. Per consentire ai propri clienti di scegliere la soluzione opportuna alle proprie esigenze, SILTEL si impegna alla massima trasparenza. Il sito è aggiornato costantemente nei contenuti permettendo ai clienti un acquisto mirato.

1.4 TUTELA DEI DATI PERSONALI

SILTEL garantisce all'utente la tutela di cui al Decreto legislativo n. 196/2003 e sue successive modificazioni. In particolare si garantisce all'utente la possibilità di esercitare i diritti elencati nell'art. 7 del Decreto legislativo n. 196/2003 contattando il Responsabile del trattamento dei dati. A questo proposito l'utente potrà, su richiesta, ottenere la conferma dell'esistenza dei suoi dati personali e la loro comunicazione in forma intelligibile, l'indicazione della origine, della

SILTEL DTS SRL

Sede Operativa/Direzione Generale: Via A. Gatto, 39 Pistoia - 51100

N.V. 800129707 Tel. 0573.986421 Fax 0573.985541 Codice fiscale e Partita IVA 01760890473

Cap. Soc. €10.000,00 i.v. Registro Imprese PISTOIA n.01760890473 – R.E.A. 177109

logica e delle finalità del trattamento, il loro aggiornamento (correzione e/o integrazione), nonché esercitare eventuali opposizioni al trattamento. SILTEL gestisce le infrastrutture di rete, i sistemi informativi ed i sistemi di sicurezza secondo quanto stabilito dal Decreto Legislativo n°196/2003 e dal relativo Disciplinare Tecnico per quanto riguarda gli aspetti procedurali, tecnologici ed operativi. Per tale ragione SILTEL è in grado di rilasciare al Cliente un attestato di conformità alle specifiche del Decreto Legislativo n°196/2003 e del relativo Disciplinare Tecnico per tutti i servizi SILTEL afferenti a tale legislazione. SILTEL si impegna, dunque, a garantire la riservatezza dei dati personali di ciascun cliente ai sensi dell'art. 13 del D.lgs. 196/2003. Le finalità del trattamento dei dati da parte di SILTEL riguardano: l'integrale esecuzione del contratto, elaborare studi e ricerche statistiche e di mercato, inviare e divulgare materiale pubblicitario e informativo, compiere attività diretta di vendita o di collocamento di prodotti e/o servizi, effettuare comunicazioni commerciali interattive, finalità connesse agli obblighi previsti da leggi, regolamenti e dalla normativa comunitaria nonché da disposizioni impartite da autorità a ciò legittimate dalla legge e da organi di vigilanza e controllo, finalità di tutela e controllo dei crediti. I dati vengono trattati da SILTEL per: raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, diffusione, cancellazione, distruzione dei relativi dati, con o senza l'ausilio di mezzi elettronici e automatizzati, con logiche strettamente correlate alle finalità del trattamento dei dati stessi. La natura del conferimento dei dati ad SILTEL è volontaria. I soggetti e le categorie ai quali i dati possono essere comunicati e l'ambito di diffusione dei medesimi sono: società controllate e collegate della scrivente Società, nonché terzi per lo svolgimento di attività economiche ed istituzionali, organismi di coordinamento, supervisione e gestione delle reti Internet, nazionali ed esteri. Il titolare del trattamento dei dati è: SILTEL DTS S.r.l. – Via A. Gatto, 39 – 51100 Pistoia (PT).

1.5 TUTELA DELL'ORDINE PUBBLICO E DELLA SICUREZZA SOCIALE

SILTEL contribuisce a mantenere il rispetto dei principi che regolano l'ordine pubblico e la sicurezza sociale. Anche i Clienti SILTEL devono contribuire a questa finalità impegnandosi affinché la rete IP non sia veicolo di messaggi che incoraggino il compimento di reati e, in particolare, l'incitamento all'uso della violenza e di ogni forma di partecipazione o collaborazione ad attività illecite.

1.6 LIBERTA' FONDAMENTALI E PROTEZIONE DELLA VITA PRIVATA

SILTEL contribuisce a far sì che i propri Clienti si uniformino al rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali dell'uomo. In particolare i Clienti devono impegnarsi a rispettare i principi della libertà individuale, del diritto di accedere all'informazione, della tutela della vita privata, e della tutela dei dati personali.

1.7 TUTELA DEI MINORI

SILTEL pone grande impegno nella tutela dei minori e nel rispetto della loro sensibilità. In particolare SILTEL è attenta alla diffusione in Internet di contenuti potenzialmente offensivi, come di comunicazioni e informazioni che possano aggirare i minori sfruttando la loro ingenuità. SILTEL è aderente al "Codice di autoregolamentazione Internet e Minori".

1.8 TUTELA DEI DIRITTI DI PROPRIETA' INTELLETTUALE E INDUSTRIALE

SILTEL si attiene ai principi relativi alla tutela del diritto d'autore per il rispetto delle creazioni intellettuali originali e delle invenzioni in conformità alle leggi italiane, alla normativa comunitaria e ai trattati internazionali che regolano la proprietà intellettuale ed industriale.

2. PARTE SECONDA: I RAPPORTI DI SILTEL CON GLI UTENTI E L'ACCESSIBILITA' AI SERVIZI

SILTEL DTS SRL

Sede Operativa/Direzione Generale: Via A. Gatto, 39 Pistoia - 51100
N.V. 800129707 Tel. 0573.986421 Fax 0573.985541 Codice fiscale e Partita IVA 01760890473
Cap. Soc. €10.000,00 i.v. Registro Imprese PISTOIA n.01760890473 – R.E.A. 177109

Il Cliente interagisce con SILTEL tramite posta elettronica, sportello telefonico, comunicazioni via fax, corrispondenza postale, per le seguenti attività/richieste: nuove forniture di servizi, nuovi contratti, variazioni di forniture su contratti esistenti, disdette, informazioni e reclami, pagamenti fatture, addebiti per servizi richiesti, reclami e rimborsi. SILTEL è sempre attenta alle esigenze della propria clientela, in modo da poter adeguare i propri servizi e le relative modalità di erogazione. Per questo motivo SILTEL analizza le informazioni raccolte dai contatti con i Clienti, i contenuti dei reclami, le risposte spontanee alle indagini ad hoc, periodicamente promosse e sulla base dei risultati emersi SILTEL si impegna a verificare costantemente la qualità dei servizi erogati ottimizzare i processi che regolano la fornitura dei servizi.

2.1 INFORMAZIONE AGLI UTENTI

SILTEL rende disponibili al pubblico informazioni relative alle condizioni economiche, tecniche e giuridiche di prestazione dei servizi offerti e si impegna ad informare gli utenti di eventuali variazioni a tali condizioni tramite comunicazioni trasparenti, chiare, tempestive e soprattutto in buona fede e lealtà. Al fine di perseguire questo obiettivo SILTEL si impegna quindi a:

- a) specificare in modo chiaro e completo le caratteristiche del servizio in termini di prezzi, modalità di fatturazione, unità di conteggio e tassazione, modalità di erogazione, durata minima contrattuale, condizioni per rinnovo e recesso, penali e modalità di cessione del credito ai sensi dell'articolo 1264 c.c.;
- b) descrivere le condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio e le prestazioni tecniche del servizio all'utente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;
- c) fornire, tramite il proprio servizio clienti, informazioni relative alle norme ed alle specifiche tecniche sulla base delle quali sono forniti i servizi di comunicazione elettronica e gli altri servizi offerti;
- d) informare gli utenti di eventuali variazioni ai termini contrattuali o alle modalità di erogazione dei servizi, delle motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli eventuali strumenti di ricorso avverso di esse;
- e) specificare le condizioni derivate da rapporti di tipo prepagato, in relazione al trattamento del credito residuo nel caso di cessazione del rapporto contrattuale;
- f) indicare in sintesi le procedure per i reclami nonché le procedure per la risoluzione delle controversie secondo quanto previsto dalla delibera 173/07/CONS e successive modifiche;
- g) indicare in sintesi indennizzi e rimborsi da effettuare al cliente in caso di servizio insoddisfacente.

2.2 ADESIONE AI SERVIZI

L'adesione ai servizi avviene secondo le modalità di cui al punto seguente della presente Carta dei Servizi. L'attivazione di servizi offerti a titolo oneroso avviene soltanto previa richiesta esplicita da parte dell'utente. La conclusione ed esecuzione "a distanza" di contratti per i servizi di comunicazione elettronica forniti a consumatori avviene nel rispetto della delibera 664/06/CONS "Adozione del regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza" e di quanto previsto dal Decreto Legislativo 22 maggio 1999, n. 185 ("Attuazione della direttiva 97/7/CE relativa alla protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza") e dal Decreto Legislativo 6 Settembre 2005, n. 206 ("Codice del Consumo"). SILTEL pone il massimo impegno per l'attivazione quanto più possibile tempestiva dei servizi del Cliente. I tempi medi attesi di attivazione dei servizi sono indicati da SILTEL al Cliente in fase di offerta e costituiscono un parametro costantemente misurato e monitorato per le analisi delle performance aziendali. Qualora si verifici un ritardo nell'attivazione di un servizio imputabile al Cliente o a terzi o comunque dovuto a forza maggiore, SILTEL si impegna a comunicare al Cliente i motivi del ritardo e, ove possibile, i tempi di attivazione previsti.

SILTEL DTS SRL

2.3 STIPULA, MODIFICA E RECESSO DAL CONTRATTO

La conclusione del Contratto avviene secondo le modalità previste dalle condizioni generali di Contratto dei singoli servizi offerti da SILTEL e contestualmente all'ordine di attivazione relativo al servizio scelto da Cliente, inserito in via telematica attraverso il sito istituzionale di SILTEL. La fatturazione da parte di SILTEL avviene al momento del pagamento effettivo da parte del Cliente: anche in caso di pagamento anticipato, il costo del servizio decorre dal momento della reale attivazione dello stesso. SILTEL si impegna a comunicare ogni modifica delle condizioni contrattuali, siano esse tecniche, giuridiche od economiche, con preavviso di 30 giorni dalla data della loro efficacia. Entro tale termine il Cliente che non intenda aderire alla modifica contrattuale potrà esercitare la facoltà di recedere dal Contratto, senza che ciò comporti l'applicazione di alcuna penale, dandone comunicazione scritta a SILTEL mediante lettera raccomandata a/r. In tal caso il Contratto si intenderà definitivamente risolto a far data dalla ricezione da parte di SILTEL della comunicazione di recesso dell'utente. In difetto di comunicazione da parte dell'utente entro il termine su indicato, la modifica sarà efficace a far data dal giorno successivo al termine ultimo per il recesso. Se previsto dal Contratto il servizio si intende periodicamente rinnovato qualora non pervenga disdetta esplicita, indirizzata dall'utente a SILTEL o viceversa, entro i termini previsti dal Contratto stesso. La competenza del costo di uno specifico servizio decorre dalla data di attivazione del servizio, anche qualora l'utente non lo utilizzi; l'addebito di un canone avverrà periodicamente fino a ricezione di disdetta nei termini contrattuali. Il Cliente potrà recedere in qualsiasi momento dal Contratto, con modalità e tempistiche regolamentate dalle condizioni generali di Contratto del singolo servizio. Il Cliente sarà tenuto a versare a SILTEL l'importo dovuto per l'utilizzo del servizio fino alla sua effettiva disattivazione, nonché l'eventuale contributo per il costo di disattivazione dello stesso. Per i servizi di accesso ad internet da postazione fissa, il recesso senza penali a carico del Cliente sarà valutato a seguito dell'effettuazione di uno specifico test di qualità del servizio (relativo agli indicatori della delibera AGCOM 244/08/CSP) eseguito dal Ministero dello Sviluppo Economico in collaborazione con la Fondazione Ugo Bordoni (www.misurainternet.it). Il Ministero rilascerà al Cliente un certificato relativo alla qualità di servizio misurata, che sarà successivamente presentato dal Cliente a SILTEL (tramite fax al numero 02.335170600) e da questi analizzato insieme al Cliente. A seguito di tale reclamo, qualora il Cliente non riscontrasse il ripristino dei livelli di qualità entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo, avrà la facoltà di recedere senza penali per la sola parte di contratto relativa al servizio di accesso ad internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante richiesta tramite lettera A/R da inviare all'indirizzo della sede di SILTEL. Nel caso di contratti a distanza il "consumatore" potrà inoltre esercitare il diritto di recesso senza alcuna penalità, fatti salvi gli obblighi di cui all'art. 67 del Codice del Consumo, nelle forme e modalità previste dalla delibera 664/06/CONS e quindi dall'art. 64 del Codice del Consumo, dandone comunicazione scritta a SILTEL entro dieci giorni lavorativi tramite lettera raccomandata A/R.

2.4 FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

La fattura, trasmessa agli utenti per via telematica, è chiara e di facile consultazione, contiene riferimenti ai singoli Servizi, ai periodi di riferimento e ad eventuali consumi. Essa viene pubblicata in Area Cliente contestualmente all'emissione. Il pagamento potrà avvenire tramite bonifico bancario, carta di credito o vaglia postale. Nel caso di ritardo nei pagamenti, fermo restando il diritto di SILTEL di sospendere e/o risolvere il Contratto o il singolo Servizio, l'utente sarà tenuto a corrispondere a SILTEL gli interessi moratori nella misura massima prevista dalla vigente normativa, oltre le spese per il recupero del credito, secondo quanto previsto dal

SILTEL DTS SRL

Contratto. L'erronea attivazione o disattivazione di servizi SILTEL non richiesti dall'utente non potranno essere addebitati a quest'ultimo. Le modalità di fatturazione dei singoli servizi ed i relativi termini di pagamento costituiscono parte integrante della proposta commerciale e sono pertanto specificate all'interno del contratto di fornitura sottoscritto dal Cliente. Il Cliente può rivolgersi al Servizio Clienti di SILTEL per informazioni e chiarimenti circa la propria posizione contrattuale e i dati riportati in fattura.

2.5 CONSUMI

L'utente, salvo guasti ed attività di manutenzione, può in ogni momento senza aggravio di spesa prendere visione via web, tramite apposito strumento disponibile nell'Area Cliente, dei dettagli del traffico telefonico VoIP o xDSL nei limiti derivanti dal D.Lgs. 196/2003 e relativi aggiornamenti o integrazioni. Quale strumento sia di autotutela di SILTEL che di protezione dell'utente, SILTEL può eventualmente fissare un limite di credito basato sul profilo e sulle modalità di pagamento, la cui entità può essere, su richiesta, comunicata all'utente e concordata. In caso di traffico anomalo, SILTEL si riserva la facoltà di procedere alla limitazione e/o alla sospensione dei servizi fino al pagamento della relativa fattura o dei consumi da fatturare ed alla conseguente reintegrazione del credito. In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito dei servizi da parte di terzi, presentata dall'utente all'Autorità competente nelle forme previste dalla normativa vigente, i pagamenti relativi al solo traffico di origine fraudolenta possono essere sospesi fino alla definizione della controversia. In caso di frode accertata i pagamenti non imputabili all'utente, qualora già effettuati, verranno rimborsati, in caso contrario verranno addebitati all'utente.

2.6 ASSISTENZA

Il "Servizio Clienti" è un servizio di assistenza sia tecnica che commerciale adeguato alle esigenze operative degli utenti che consente di segnalare disservizi, proporre quesiti sui servizi forniti, ottenere informazioni sulle procedure di reclamo ed è disponibile nei giorni, orari e ai riferimenti indicati sul sito www.wayfly.it. Sono esclusi i giorni festivi infrasettimanali e gli eventuali periodi di ferie, preventivamente comunicati nella sezione notizie del sito.

2.7 RECLAMI E SEGNALAZIONI

Qualsiasi reclamo dell'utente relativo a malfunzionamenti dei servizi, inefficienze, presunta inosservanza delle clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi, nonché dei livelli di qualità stabiliti, può essere presentato senza oneri al Servizio Clienti. SILTEL si adopererà per associare i reclami pervenuti tramite posta elettronica, telefono, fax e posta ordinaria al servizio di "trouble ticketing" onde rendere disponibile agli utenti la tracciabilità, riferibilità ed eventuale consultazione in linea di ogni segnalazione. SILTEL si impegna a prendere in carico la segnalazione entro il giorno lavorativo successivo, effettuando la relativa notifica al Cliente. SILTEL si impegna anche a fornire, se possibile, un immediato riscontro e comunque si impegna, per ciascun reclamo, a comunicare al Cliente l'esito dello stesso entro un massimo di 45 giorni lavorativi dalla presentazione. Nell'ipotesi di particolare complessità dei reclami, che non consentano una risposta esauriente nei termini previsti, SILTEL informerà entro il predetto termine il Cliente dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi stimati per la risposta. La comunicazione di SILTEL al Cliente a seguito di analisi del reclamo prevederà:

- a) in caso di accoglimento del reclamo le procedure che verranno adottate per risolvere le eventuali irregolarità riscontrate;
- b) in caso di rigetto del reclamo le motivazioni e i chiarimenti sul motivo del rigetto.

In ogni caso, è facoltà del Cliente di esperire, ai sensi dell'art. 3 della Delibera 182/02/CONS il tentativo di conciliazione, prima ancora di adire il giudice ordinario, dinanzi al Corecom

SILTEL DTS SRL

competente per territorio, oppure in alternativa dinanzi agli organi non giurisdizionali, in rispetto dei principi sanciti dalla Raccomandazione della Commissione 2001/310/CE.

I reclami e le segnalazioni inviate dai Clienti verranno conservate da SILTEL in un'ottica di trasparenza. In relazione al rapporto contrattuale, qualora il Cliente lamenti una violazione di un suo diritto ed intenda agire in via giudiziaria, dovrà promuovere il tentativo di conciliazione secondo le vigenti normative emanate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con delibera 182/02/CONS.

2.8 PROCEDURA DI SEGNALAZIONE GUASTI

Premesso che SILTEL mette in opera tutti i presidi tecnologici atti a rendere minima la probabilità di problemi nell'erogazione dei propri servizi, in presenza di condizioni di malfunzionamento o di irregolare funzionamento della propria infrastruttura, SILTEL si impegna a intervenire con la massima tempestività per provvedere all'individuazione e risoluzione del problema. In caso di indisponibilità della linea, l'utente contatta il servizio assistenza.

L'operatore che riceve la comunicazione esegue immediatamente una diagnosi di primo livello sulla continuità del servizio, verifica le configurazioni ed effettua una serie di test con eventuale collaborazione dell'utente.

Nel caso l'intervento non sia risolutivo l'operatore passa al secondo livello di intervento estendendo i controlli sull'intera infrastruttura di SILTEL e coinvolgendo eventualmente i tecnici di rete.

Qualora il problema sia riconducibile alla struttura sotto il controllo diretto di SILTEL, l'intervento è immediato e l'operatore è in grado di fornire all'utente le adeguate informazioni sui tempi di risoluzione. Nel caso il problema rilevato risultasse attribuibile alla rete privata dell'utente o comunque alla struttura sotto il suo diretto controllo, l'operatore richiede all'amministratore della rete locale dell'utente il distacco della rete e l'esecuzione di alcuni test con l'impiego di una sola postazione per verificare il corretto funzionamento della linea dati. Una volta eseguiti tutti i controlli, se venisse rilevato che il guasto è imputabile alla struttura del Gestore di Rete (ad esempio Telecom Italia o altro gestore), l'operatore avvia immediatamente tutte le procedure previste dal protocollo guasti del Gestore stesso, segnalando il disservizio all'ufficio preposto e mettendosi a disposizione dello staff tecnico di competenza per eseguire tutte le verifiche previste dalla procedura. Una volta individuata la natura del disservizio, il guasto viene ufficialmente preso in carico dal Gestore di Rete e lo staff tecnico di SILTEL resta in attesa della segnalazione di "chiusura guasto", entro le tempistiche previste dai contratti fra Operatori regolati dalle disposizioni dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Pervenuta la segnalazione di chiusura guasto, l'operatore di SILTEL contatterà l'utente per comunicare la presunta risoluzione del disservizio e ripetere tutte le verifiche di primo livello. Qualora l'utente non renda possibili le verifiche la segnalazione si intenderà risolta e il guasto chiuso. Verificato il corretto funzionamento della linea, il guasto viene definitivamente chiuso. Nel caso, invece, l'esito delle verifiche fosse negativo, l'operatore di SILTEL respinge la chiusura dando ulteriore continuità all'intervento del reparto tecnico del Gestore di Rete, ritornando in attesa della successiva segnalazione di chiusura guasto. Le verifiche devono essere eseguite nelle 5 ore successive alla segnalazione di chiusura guasto altrimenti l'eventuale persistenza del disservizio dovrà essere segnalata al Gestore di Rete con una nuova procedura.

3. PARTE TERZA - STANDARD QUALITATIVI

3.1 STANDARD GENERALI E PARTICOLARI

SILTEL si impegna a garantire i parametri di qualità previsti dalle norme vigenti (con riferimento al D.M. 6 aprile 1990, "Piano Regolatore Nazionale delle Telecomunicazioni" All. 8, art. 8.1.2, relativo al grado di perdita della rete e successive modifiche), ed individua, di anno in anno, gli standard di

SILTEL DTS SRL

*Sede Operativa/Direzione Generale: Via A. Gatto, 39 Pistoia - 51100
N.V. 800129707 Tel. 0573.986421 Fax 0573.985541 Codice fiscale e Partita IVA 01760890473
Cap. Soc. €10.000,00 i.v. Registro Imprese PISTOIA n.01760890473 – R.E.A. 177109*

qualità da perseguire nell'erogazione dei propri servizi, comunicandoli agli utenti unitamente all'indicazione dei risultati raggiunti. I citati standard sono di carattere generale quando si riferiscono al complesso delle prestazioni rese da SILTEL ovvero di carattere speciale quando si riferiscono alla singola prestazione resa agli utenti.

SILTEL si impegna a garantire sia gli standard generali sia gli standard specifici in condizioni normali ed in assenza di ostacoli che rendano impossibile il conseguimento relativo e si impegna ad informare tempestivamente gli utenti qualora si verificano eventuali difficoltà, ritardi o impossibilità tecniche sopraggiunte anche con riferimento alle procedure che coinvolgono le Autorità Pubbliche (ad es. ottenimento di numerazioni telefoniche, possibilità di attivare linee dati da parte di Telecom Italia, etc.).

Per l'anno in corso SILTEL ha individuato i seguenti standard di qualità relativi ai Servizi di Comunicazione Elettronica:

1. continuità del servizio;
2. tasso di efficacia della rete;
3. tempi di attivazione dei servizi;
4. tempi di riparazione dei malfunzionamenti;
5. tasso di malfunzionamento;
6. tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza;
7. addebiti contestati;
9. indicatori prestazionali di cui agli allegati 2,3,4,5 della delibera AGCOM 244/08/CSP.

3.1.1 CONTINUITA' DEL SERVIZIO

I servizi di comunicazione elettronica sono attivi 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno ad eccezione dei periodi di manutenzione e riparazione opportunamente segnalati all'utenza e/o ad interruzioni dovute a cause di forza maggiore quali guasti propri o di terzi.

3.1.2 EFFICACIA DELLA RETE

SILTEL, attraverso la costante analisi dei flussi di collegamento, si pone i seguenti obiettivi specifici:

- a. latenza inferiore ai 100 ms round trip (99%) fino alle porte di transito e/o peering;
- b. tasso di insuccesso nella trasmissione dati (packet loss) inferiore al 5% fino alle porte di transito e/o peering; Tutte le misure si intendono effettuate sul backbone IP di SILTEL (NMC di Pistoia (PT)).

3.1.3 TEMPI DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

Indicatore 1 di cui alla Delibera 131/06/CSP

Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica di tipo xDSL e Wireless. L'obiettivo perseguito per i tempi di attivazione dei servizi effettivamente attivabili di accesso a internet da postazione fissa (tempo intercorrente tra il giorno di registrazione dell'ordine valido dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente) è entro un tempo medio di 33 giorni per servizi a banda larga xDSL e di 26 giorni per servizi a banda larga Wireless. Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito istituzionale.

3.1.4 TEMPI DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI

Indicatore 2 di cui alla Delibera 131/06/CSP

Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica di tipo xDSL e Wireless. L'obiettivo perseguito per i tempi medi di riparazione dei malfunzionamenti dei servizi di accesso a internet da postazione fissa (tempo intercorrente tra la segnalazione di un

SILTEL DTS SRL

malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità per guasti non dipendenti da operatori terzi o da apparati del Cliente), a meno di ritardi dipendenti dall'utente, è inferiore a 155 ore.

3.1.5 TASSO DI MALFUNZIONAMENTO

Indicatore 3 di cui alla Delibera 131/06/CSP

Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica di tipo xDSL e Wireless. L'obiettivo perseguito è un tasso di malfunzionamento (rapporto fra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo), per guasti non dipendenti da operatori terzi, inferiore al 4,5%.

3.1.6 TEMPO DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE AI SERVIZI DI ASSISTENZA

Indicatore 4 di cui alla Delibera 131/06/CSP

Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica. L'obiettivo prefissato per i tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza è un tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano" inferiore a 40 secondi sui numeri che prevedono servizi IVR; tempo medio di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano inferiore a 70 secondi per le chiamate andate a buon fine; tempo totale medio di risposta dell'operatore umano ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto inferiore a 120 secondi per le chiamate andate a buon fine.

3.1.7 ADDEBITI CONTESTATI

Indicatore 5 di cui alla Delibera 131/06/CSP

Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica. L'obiettivo perseguito è un tasso percentuale relativo a contestazioni pervenute in forma scritta o in altra forma riconosciuta e tracciabile rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo inferiore al 3,5%.

3.1.8 INDISPONIBILITA' DEL SERVIZIO DI ACCESSO IN DIALUP

Indicatore 1 di cui alla Delibera 244/08/CSP

Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica di tipo dial-up analogico e/o ISDN. L'obiettivo perseguito è un tasso percentuale, rappresentativo del rapporto fra tempo totale in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up (della rete RTG e ISDN) rispetto al periodo di valutazione dell'indicatore, inferiore al 1%.

3.1.9 ULTERIORI INDICATORI

Indicatori 2-5 di cui alla Delibera 244/08/CSP e seguenti Indicatori applicabili ai servizi di Comunicazione Elettronica I quattro indicatori si riferiscono a "velocità di trasmissione dei dati", "tasso di insuccesso nella trasmissione dei dati", "ritardo di trasmissione dati in una singola direzione" e "tasso di perdita dei pacchetti". Gli obiettivi perseguiti per questi specifici indicatori sono riportati per ciascun profilo di servizio nelle "Prestazioni fornite con l'offerta di base" disponibili sul sito www.wayfly.it e sono confrontabili con l'apposito software Nemesys disponibile sul sito <http://www.misurainternet.it>.

3.2 VALIDITA' DELLA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI

Tutti gli standard di continuità, di regolarità di erogazione e di tempestività del ripristino del Servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie quali ad esempio: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità Pubblica.

4. PARTE QUARTA - RIMBORSI E INDENNIZZI

4.1 SOMME ERRONEAMENTE ADDEBITATE

SILTEL si impegna a rimborsare agli utenti (anche tramite compensazione) le somme erroneamente addebitate entro sessanta giorni dall'accertamento dell'erroneità dell'addebito.

4.2 INDENNIZZI

4.2.1 INDENNIZZO PER RITARDO NELL'ATTIVAZIONE (NUOVA LINEA O TRASLOCO)

A fronte della segnalazione da parte del Cliente di un ritardo rispetto al termine massimo contrattualmente previsto per l'attivazione di una nuova linea o il trasloco della medesima (da un indirizzo ad un altro del Cliente), senza cambio di operatore, fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito o forza maggiore, SILTEL si impegna ad accertare il ritardo segnalato dal Cliente entro 45 giorni dalla ricezione della segnalazione del disservizio da parte dell'utente, e qualora tale accertamento abbia esito positivo, ad accreditare automaticamente al Cliente, senza bisogno di una sua specifica richiesta nella segnalazione, o successivamente alla stessa:

- a) un indennizzo pari ad euro 4,00 per ogni giorno di ritardo, per ciascun Servizio telefonico e Servizio di accesso ad Internet da fornire sulla linea;
- b) un indennizzo pari a 1,40 euro per ogni giorno di ritardo, se il ritardo riguarda soltanto servizi correlati a quelli di accesso alla rete. Se il ritardo di attivazione di una nuova linea o il trasloco della medesima, sono imputabili al cliente finale, il termine di attivazione summenzionato, si intende sospeso per tutto il tempo in cui perdura la causa ostativa all'attivazione, come in via meramente esemplificativa la sua mancata presenza ad un appuntamento concordato per l'effettuazione di sopralluoghi tecnici necessari o la richiesta di rinvio di detto appuntamento da parte del Cliente, e/o a fatto del terzo inerente i locali dove il servizio deve esser attivato, come in via meramente esemplificativa l'indisponibilità del servizio.

4.2.2 INDENNIZZO PER INDEBITA SOSPENSIONE, O CESSAZIONE, AMMINISTRATIVA DEL SERVIZIO

A fronte della segnalazione da parte del Cliente di un disservizio consistente nella sospensione, o cessazione, del servizio per motivi non tecnici, fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito o forza maggiore e quanto stabilito dal successivo articolo 4.2.5, SILTEL si impegna ad accertare il disservizio segnalato, entro 45 giorni dalla ricezione della segnalazione e, quando la sospensione stessa risulti essere stata disposta da SILTEL in difetto dei necessari presupposti di fatto indicati nel contratto o in violazione del preavviso contrattualmente previsto, SILTEL si impegna ad accreditare automaticamente al Cliente, senza bisogno di sua specifica richiesta nella relativa segnalazione, o successivamente alla stessa:

- (a) un indennizzo pari ad euro 6,00 per ogni giorno di sospensione del Servizio per il Servizio telefonico e il Servizio di accesso ad Internet ;

SILTEL DTS SRL

- (b) se il disservizio interessa soltanto servizi correlati a quelli di accesso alla rete, un indennizzo complessivamente pari a euro 1,50 per ogni giorno di sospensione.

4.2.3 MODALITA' DI CORRESPONSIONE DEGLI INDENNIZZI DI CUI AGLI ART. 4.2.1 E 4.2.2

In caso di accertamento positivo del disservizio, gli indennizzi di cui agli articoli 4.2.1 e 4.2.2 verranno corrisposti, mediante accredito a partire dalla prima fattura emessa successivamente all'accertamento del disservizio. Qualora la somma da corrispondere a titolo di indennizzo sia superiore all'importo della prima fattura utile, la parte in eccesso se superiore ad euro 100,00 (cento/00) verrà corrisposta mediante assegno o bonifico bancario utilizzando le coordinate fornite dall'intestatario, entro il termine di 30 giorni dall'emissione della fattura. Per le utenze con pagamento anticipato del traffico la corresponsione avverrà mediante accredito del corrispettivo, con contestuale avviso all'utente dell'avvenuto accredito del corrispettivo anche tramite e-mail. In caso di cessazione del rapporto contrattuale tra le parti, ovvero su espressa richiesta dell'utente se la somma da indennizzare è superiore ad euro 100,00 (cento/00) la corresponsione dell'indennizzo avverrà a mezzo bonifico bancario entro 60 (sessanta) giorni dall'accertamento del disservizio.

4.2.4 INDENNIZZI SU RICHIESTA

Al verificarsi di specifiche ipotesi di inadempimento o disservizio imputabili ad SILTEL, e quindi escluse le ipotesi riconducibili a caso fortuito, forza maggiore, fatto del cliente o di terzi, nonché quanto previsto al successivo 4.2.5, SILTEL si impegna, previo accertamento da compiersi entro 45 giorni dalla segnalazione del Cliente, dietro richiesta esplicita di indennizzo da parte del Cliente, a riconoscere al medesimo un indennizzo, non moltiplicabile per il numero di utenze nella titolarità del Cliente, secondo quanto di seguito indicato:

- per ogni giorno di ritardo nell'attivazione con cambio di operatore del Servizio telefonico e del Servizio di accesso ad Internet ,
- 1 giorno di prolungamento di tale Servizi; per ogni giorno di ritardo nell'attivazione con cambio di operatore di un Servizio correlato al servizio di accesso alla rete, 1 giorno di prolungamento di tale Servizio; 1 giorno di prolungamento del Servizio telefonico, per ogni giorno di ritardo nella conclusione della procedura di portabilità del numero rispetto a quanto stabilito dalla normativa di settore;
- 1 giorno di prolungamento del servizio, per ogni giorno di malfunzionamento del servizio non accessorio da intendersi quale "completa interruzione" dello stesso per motivi tecnici; se detto malfunzionamento è dovuto a ritardo nella riparazione del guasto imputabile a SILTEL, l'indennizzo si applica all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino del servizio; 0,5 giorno di prolungamento se il malfunzionamento riguarda solo servizi correlati al servizio di accesso alla rete;
- 0,5 giorni di prolungamento del servizio per ogni giorno di malfunzionamento del servizio da intendersi quale "irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del medesimo o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi" imputabile a SILTEL; se detto malfunzionamento è dovuto a ritardo nella riparazione del guasto imputabile a SILTEL, l'indennizzo si applica all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio; 0,25 giorno di prolungamento se il malfunzionamento riguarda solo servizi correlati al servizio di accesso alla rete;

SILTEL DTS SRL

- 0,5 giorni di prolungamento del Servizio telefonico per ogni giorno di attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di Carrier Selection o Carrier Pre-selection;
- 0,25 giorni di prolungamento del servizio richiesto per ogni giorno di attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti; ; 0,25 giorni di prolungamento se l'attivazione riguarda solo servizi correlati;
- 1 anno di servizio gratuito per omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici, ivi incluso il caso di omesso aggiornamento dei dati in caso di modifica o di giustificata tempestiva richiesta da parte del Cliente interessato;
- 0,25 giorni di prolungamento del servizio oggetto di reclamo, per ogni giorno di ritardo nella risposta al reclamo; tale indennizzo sarà calcolato su una sola utenza anche quando il Cliente sia titolare di più utenze, e senza tenere conto di reclami successivi o reiterati relativi o connessi al medesimo disservizio;
- 1 anno di servizio telefonico gratuito, nel caso in cui l'utente perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato;
- per le fattispecie di inadempimento o disservizio imputabili a SILTEL per le quali non sia contemplato un diverso indennizzo trova applicazione il prolungamento pari ad 1 giorno per ogni giorno di disservizio quanto al Servizio telefonico e al Servizio di accesso ad Internet, e il prolungamento pari a 0,5 giorno per ogni giorno di disservizio, quanto a servizi o prestazioni correlati al servizio di accesso alla rete di comunicazione.

4.2.5 MODALITA' DI CORRESPONSIONE DEGLI INDENNIZZI DI CUI ALL'ART. 4.2.4

In caso di accertamento positivo del disservizio, gli indennizzi di cui all'art. 4.2.4 verranno riconosciuti il mese successivo rispetto a quello di accertamento del disservizio. Al riguardo il nostro servizio di assistenza clienti, comunicherà all'utente l'avvenuto prolungamento.

4.2.6 ESCLUSIONE DEGLI INDENNIZZI

Nessun indennizzo è dovuto nei casi di disservizi conseguenti o comunque collegati ad un utilizzo anomalo dei servizi o non conforme alla causa o alle condizioni del Contratto, sempre che SILTEL non abbia omesso nel tempo di rilevare detto uso anomalo o, avutane conoscenza, non abbia azionato i rimedi contrattuali per tale evenienza.

4.3 RESTITUZIONE DEL CREDITO RESIDUO DEI SERVIZI PREPAGATI

In caso di servizio prepagato il credito residuo verrà integralmente restituito, salvo utilizzo per compensazione di posizioni aperte del titolare del servizio, tramite bonifico bancario dietro richiesta tramite lettera raccomandata A/R da inviarsi entro 30 (trenta) giorni dalla cessazione del servizio a seguito di scadenza, disdetta o recesso anticipato e che contenga le generalità del titolare del servizio e gli estremi completi (codice IBAN e intestatario) del proprio conto bancario.

4.4 RESTITUZIONI DI CAUZIONI O ANTICIPI CONVERSAZIONI

Qualora previsti, cauzioni o anticipi conversazioni verranno restituiti entro 90 (novanta) giorni dalla cessazione dei rapporti contrattuali oppure entro 180 (centottanta) giorni dalla cessazione dei rapporti contrattuali maggiorati di interessi o indennizzi equivalenti a quelli previsti nei casi di inadempimento dell'utente.

SILTEL DTS SRL