

CARTA DEI SERVIZI E DELLE GARANZIE PER L'ACCESSO AI SERVIZI A NUMERAZIONE SPECIFICA

Art. 1 – Finalità:

La presente Carta dei Servizi e delle Garanzie ha lo scopo di garantire che l'accesso ai servizi relativi a "Numerazioni Non Geografiche a Sovrapprezzo" (NNGS) forniti per il tramite della rete di telecomunicazioni di Decatel S.r.l. rispondano ai criteri di legalità, trasparenza, obiettività, uguaglianza di trattamento degli utenti e loro non discriminazione relativamente a differenze di sesso, razza, lingua, religioni ed opinioni politiche nonché ai criteri di correttezza, tutela della dignità umana, dei minori, dell'ordine pubblico e della sicurezza sociale in osservanza alle vigenti normative ed alle relative disposizioni attuative definite dalle competenti autorità, ivi inclusa la Delibera n. 179/03/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Telecomunicazioni.

Art. 2 – Definizioni:

Ai sensi e per gli effetti della carta dei servizi e delle garanzie, si intendono:

- *Decatel S.r.l. o Decatel:* organismo privato di telecomunicazioni al quale sono riconosciuti, in forza di apposita licenza di telecomunicazioni, diritti per l'installazione e la fornitura di reti pubbliche di telecomunicazioni nonché per la fornitura di servizi pubblici di telecomunicazioni, ivi incluso l'accesso agli Utenti alle NNGS ad essa assegnate da parte delle competenti autorità;
- *Fornitore di Servizi o FS:* soggetto che fornisce agli Utenti i servizi cui si accede per il tramite dell'accesso alle NNGS in essere sulla rete di Decatel S.r.l.;
- *Servizi:* tutto ciò di cui è possibile fruire od a cui è consentito l'accesso agli Utenti dopo aver acceduto alle NNGS in essere sulla rete di Decatel S.r.l.;
- *Utenti:* persone fisiche e giuridiche – ivi compresi i consumatori – fruitori finali dell'accesso alle NNGS in essere sulla rete di Decatel S.r.l. e, per il tramite di esse, ai servizi di telecomunicazioni accessibili al pubblico. Costoro possono esser connessi alla rete di Decatel S.r.l. od a quella di altri operatori titolari di apposita licenza;
- *OLO (Other Licensed Operator):* altri soggetti titolari di licenza sul territorio italiano;
- *Autorità:* l'Autorità per le Garanzie nelle Telecomunicazioni istituita con Legge 31.07.1997 n. 249;
- *Reclamo:* istanza mediante la quale l'Utente si rivolge direttamente all'organismo di garanzia per segnalare un disservizio o comunque una questione attinente l'oggetto, le modalità od i costi del servizio erogato.

Art. 3 – Oggetto ed Ambito di Applicazione:

Le disposizioni contenute nella presente Carta delle Garanzie e dei Servizi costituiscono parte integrante dei contratti in essere tra Decatel, FS ed OLO, i quali tutti sono vincolati al loro rispetto.

Essi sono, altresì, informati delle responsabilità civili e penali che rispettivamente assumono circa le false informazioni fornite e/o in ordine a qualunque atto illecito risulti posto in essere nell'erogazione e nella fruizione dell'accesso alle NNGS ed ai Servizi.

I menzionati soggetti sono tenuti ad osservare ed a vigilare circa il rispetto di quanto previsto in seno alla presente Carta delle Garanzie e dei Servizi. Anche gli utenti potranno segnalare il mancato rispetto delle disposizioni di cui alla presente.

Art. 4 – Tutela della dignità umana, dei minori, dell'ordine pubblico e della sicurezza sociale:

Decatel riconosce – al pari degli FS operanti sulle NNGS di proprietà della prima – la necessità di perseguire la tutela dei principi di dignità umana, di tutela dei minori, dell'ordine pubblico e della sicurezza sociale.

In particolare, Decatel e gli FS intendono tutelare:

- Il rispetto della dignità umana sotto forma di tutela della persona e rifiuto di ogni forma di discriminazione riferita ad origine, etnia, stato sociale, religione, sesso, stato di salute, forma di handicap ed idee professate;
- La protezione degli Utenti, ed in particolare dei minori, mediante rifiuto di tutte le forme di sfruttamento – anche e soprattutto a sfondo sessuale – e di tutte le comunicazioni ed informazioni che possano sfruttare la credulità degli stessi minori;
- Il rispetto della sensibilità dei minori mediante cautele particolari e specifiche nella diffusione al pubblico di contenuti potenzialmente nocivi;
- La tutela dei principi che regolano l'ordine pubblico e la sicurezza sociale mediante l'utilizzazione delle modalità volte a non incoraggiare, neppure in forma indiretta o casuale, il compimento di reati ed in particolare l'incitamento all'uso della violenza e di ogni forma di partecipazione o collaborazione ad attività delinquenti.

Gli FS si impegnano, appena venute a conoscenza, ad eliminare ed immediatamente rimuovere i contenuti a carattere illecito presenti all'interno dei servizi erogati o comunque di quegli altri il cui tenore sia tale da ledere i contenuti della presente carta.

Il mancato rispetto delle superiori condizioni potrà esser segnalato a Decatel S.r.l. dagli FS, dagli Utenti, dagli OLO, dall'Autorità Giudiziaria, dal Ministero delle Comunicazioni e dall'Autorità Garante.

Art. 5 – Tutela della Privacy:

L'offerta dell'accesso ai servizi si svolge nel rispetto dei principi prescritti dalla vigente normativa in materia di protezione dei dati personali e della riservatezza della persona. I dati raccolti in relazione all'accesso ai servizi sono quelli strettamente necessari al perseguimento delle finalità correlate al servizio richiesto, potendo a tale esclusivo fine essere utilizzate.

Art. 6 – Tutela degli Utenti:

Tutte le attività per l'offerta al pubblico dell'accesso ai servizi con finalità commerciali, d'informazione o simili sono svolte in base ai principi di correttezza e trasparenza e nel rispetto della normativa italiana e comunitaria in materia di tutela dei consumatori, pubblicità e contratti a distanza.

Art. 7 – Ulteriori Obblighi Generali:

L'offerta al pubblico dell'accesso ai Servizi accessibili attraverso le NNGS comporta il rispetto dei seguenti obblighi:

- L'accesso ai Servizi avviene esclusivamente tramite le NNGS in essere sulla rete di Decatel S.r.l. e l'Utente è informato, prima dell'inizio della tassazione, mediante un messaggio gratuito attestante in modo esatto il costo del servizio di tal che, qualora lo ritenga, l'Utente possa interrompere la chiamata senza alcun addebito;
- I Servizi non devono avere ad oggetto la fornitura di informazioni o prestazioni errate, inesistenti o non rispondenti al vero e non devono indurre l'Utente in errore a causa di omissioni, ambiguità od esagerazioni non palesemente riconoscibili come tali;
- Per le informazioni o prestazioni relative a dati, fatti o circostanze suscettibili di variazioni nel corso del tempo ed, in particolare nel corso delle ventiquattrore, i Servizi devono contenere l'indicazione della data e dell'ora cui risale l'aggiornamento;
- I Servizi che offrano informazioni o consulenze, citando opinioni di esperti e specialisti o comunque basandosi sulla autorevolezza di dette opinioni, devono indicare chiaramente all'inizio del Servizio l'identità, la qualifica professionale, l'iscrizione all'Ordine Professionale e l'eventuale carica ricoperta dall'esperto o specialista. Tale indicazione deve comunque essere fornita nel rispetto delle norme deontologiche che vietano, per alcune categorie, qualsiasi forma di pubblicità;
- I Servizi sono resi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione. In tali ipotesi, Decatel si impegna ad informare gli Utenti in anticipo e con modalità adeguate con specifica indicazione della durata presumibile dell'interruzione e dell'eventuale punto di contatto per acquisire informazioni.

Art. 8 – Responsabilità degli FS – Obbligo di vigilanza:

L'FS è tenuto ad assicurare che i Servizi erogati siano conformi alle condizioni tutte sopra riportate nonché alla descrizione del Servizio offerto.

L'FS medesimo è tenuto a vigilare affinché il Servizio erogato rispetti integralmente le disposizioni di cui alla presente carta dei servizi, assumendo presso di sé ogni e qualsiasi responsabilità per eventuali violazioni al riguardo, da chiunque eventualmente immesse.

Art. 9 – Salvaguardia dei Diritti di Decatel S.r.l. – Diritto di Limitazione di Accesso:

Decatel S.r.l., poiché unicamente responsabile dell'accesso degli Utenti alle NNGS, si riserva comunque ed in qualsiasi momento la facoltà di inibire temporaneamente o definitivamente l'accesso della propria degli stessi a quei Servizi in ordine ai quali siano stati ravvisati utilizzi impropri e, comunque, la violazione della presente Carta delle Garanzie e dei Servizi.

Art. 10 – Tutela dei Diritti di Proprietà Intellettuale ed Industriale:

Tutte le attività per l'offerta al pubblico dell'accesso ai Servizi devono esser svolte nel rispetto della vigente normativa in materia di tutela del diritto d'autore e della proprietà intellettuale ed industriale.

F.to Decatel S.r.l.

Palermo, li 02/02/2004