Carta dei Servizi

1. Finalità e ambito di applicazione

La presente Carta dei Servizi descrive i principi di comportamento, le modalità di erogazione e gli impegni di DeltaVoice S.r.l. nei confronti dei clienti dei servizi di comunicazione elettronica. Integra, senza sostituirli, il contratto, le condizioni generali, le offerte sottoscritte e gli eventuali accordi sui livelli di servizio (SLA). In caso di condizioni più favorevoli al cliente previste da norme inderogabili, prevalgono queste ultime.

2. Principi fondamentali

DeltaVoice S.r.l. impronta la propria attività ai principi di uguaglianza e non discriminazione, imparzialità, trasparenza, correttezza, continuità e regolarità del servizio, efficienza, partecipazione del cliente e tutela della riservatezza. La Società si impegna a offrire il miglior livello di servizio tecnicamente conseguibile, compatibilmente con le tecnologie utilizzate e con la disponibilità, le prestazioni e i limiti fisici delle infrastrutture di telecomunicazione impiegate. La qualità e la continuità dei servizi possono dipendere anche da reti, apparati e collegamenti di operatori terzi sui quali DeltaVoice non esercita un controllo tecnico e gestionale diretto. DeltaVoice adotta, nell'ambito delle proprie competenze, le misure ragionevolmente necessarie per prevenire i disservizi, gestire le segnalazioni e coordinare gli interventi con i gestori infrastrutturali. Eventuali limitazioni tecniche, geografiche o infrastrutturali conosciute e rilevanti sono comunicate chiaramente prima dell'attivazione. Restano fermi gli obblighi e le responsabilità inderogabili previsti dalla legge e dal contratto.

3. Servizi offerti

A seconda dell’offerta e della disponibilità tecnica, DeltaVoice fornisce: telefonia fissa e VoIP, numerazioni e portabilità; accessi Internet su fibra, rame e tecnologie radio/FWA; centralini IP e cloud, interni telefonici e apparati; servizi di configurazione, manutenzione, assistenza e soluzioni ICT gestite. Caratteristiche, prestazioni, vincoli, eventuali apparati in comodato e costi sono indicati nella documentazione commerciale e contrattuale specifica.

4. Informazione precontrattuale e trasparenza

Prima della conclusione del contratto, il cliente riceve le informazioni richieste dalla normativa applicabile su prestazioni, durata, rinnovo, prezzi, contributi una tantum, condizioni di recesso, assistenza e limitazioni. Per i servizi Internet sono comunicate le velocità e gli altri parametri di qualità previsti dalle disposizioni applicabili, distinguendo le prestazioni pubblicizzate da quelle contrattualmente garantite.

5. Attivazione, installazione e migrazione

Le richieste sono gestite secondo fattibilità tecnica, disponibilità delle infrastrutture e tempi indicati nell'offerta. L'attivazione può richiedere sopralluoghi, interventi di operatori di rete terzi, autorizzazioni o opere civili. Eventuali ritardi e impedimenti sono comunicati al cliente con aggiornamenti ragionevoli. Le procedure di migrazione e portabilità seguono le regole di settore applicabili e richiedono dati completi e corretti. Gli apparati possono essere forniti a noleggio o acquistati dal cliente, secondo quanto previsto dall'offerta sottoscritta. Per le relative condizioni si rinvia all'Allegato C del contratto DeltaVoice. In caso di portabilità della numerazione, il precedente fornitore può disattivare anche eventuali servizi correlati alla linea o alla numerazione trasferita, secondo le condizioni del rapporto contrattuale in essere. Il cliente è invitato a verificare preventivamente con il precedente fornitore gli effetti della portabilità sui servizi collegati e le eventuali procedure necessarie per mantenerli attivi.

6. Continuità, qualità e gestione dei guasti

DeltaVoice monitora e gestisce le segnalazioni secondo la tipologia del servizio e le risorse disponibili. Interruzioni possono dipendere da manutenzioni, guasti, eventi di forza maggiore, alimentazione elettrica o infrastrutture di terzi. I tempi di presa in carico e ripristino, ove garantiti, sono quelli espressamente indicati nel contratto o nello SLA. Per la telefonia VoIP il funzionamento può dipendere da connettività e alimentazione elettrica: in assenza di queste, anche le chiamate ai numeri di emergenza possono non essere disponibili.

7. Assistenza e segnalazioni

Il cliente può segnalare malfunzionamenti attraverso i canali ufficiali indicati nel contratto o nel sito aziendale. La segnalazione deve contenere, ove possibile, codice cliente, servizio interessato, recapito, descrizione del problema e orario di insorgenza. DeltaVoice assegna priorità in base all'impatto e alle condizioni di assistenza sottoscritte, comunicando gli aggiornamenti disponibili.

8. Fatturazione e pagamenti

Canoni, consumi, contributi, periodicità di fatturazione, modalità di pagamento e conseguenze del mancato pagamento sono disciplinati dall'offerta e dalle condizioni contrattuali. Il cliente può richiedere chiarimenti e contestare gli importi mediante reclamo. L'eventuale sospensione per morosità è effettuata nel rispetto delle procedure e delle tutele applicabili.

9. Reclami e risposta

I reclami possono riguardare qualità, fatturazione, attivazione, disservizi, migrazione e altri aspetti del rapporto contrattuale. Sono inoltrati per iscritto ai recapiti ufficiali indicati al paragrafo 15, con identificazione del cliente e descrizione circostanziata. DeltaVoice risponde in forma motivata entro il termine previsto dalle norme applicabili e dalle condizioni contrattuali, specificando l'esito e le eventuali azioni correttive. Il termine operativo aziendale deve essere approvato e pubblicato prima dell'adozione della Carta.

10. Indennizzi e rimborsi

Nei casi previsti dalla regolamentazione AGCOM e dalle condizioni contrattuali, il cliente può avere diritto a indennizzi o rimborsi per ritardi, disservizi o altre violazioni. Presupposti, importi, eventuali automatismi, esclusioni e modalità di riconoscimento seguono la disciplina vigente e le condizioni applicabili. Non sono qui indicati importi forfettari non previamente verificati o approvati.

11. Recesso, cessazione e restituzione degli apparati

Durata, diritto di recesso, disdetta, cessazione, costi eventualmente ammissibili e restituzione degli apparati sono regolati dal contratto e dalla normativa vigente. DeltaVoice fornisce informazioni sulle modalità di inoltro delle richieste e sugli eventuali effetti sulla numerazione e sui servizi collegati.

12. Risoluzione delle controversie

DeltaVoice favorisce la soluzione amichevole dei reclami. Per le controversie rientranti nell'ambito della disciplina AGCOM si applicano il tentativo obbligatorio di conciliazione e le procedure di definizione previste dalla regolamentazione vigente. Si rinvia all'articolo 17 per modalità, piattaforma ConciliaWeb e ulteriori strumenti di tutela.

13. Privacy, sicurezza e trattamento dei dati

DeltaVoice tratta i dati personali nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR), del D.Lgs. 196/2003 e successive modifiche e delle altre disposizioni applicabili, secondo le informative rese disponibili agli interessati. Adotta misure tecniche e organizzative adeguate al rischio e gestisce gli incidenti secondo gli obblighi di legge e i ruoli privacy assunti. Eventuali servizi ICT e funzionalità di intelligenza artificiale sono regolati da specifica documentazione contrattuale e informativa. Per le funzionalità di intelligenza artificiale si applica, ove pertinente e secondo il ruolo assunto da DeltaVoice, il Regolamento (UE) 2024/1689 (AI Act), compresi gli obblighi di trasparenza dell’articolo 50.

14. Accessibilità e clienti con esigenze specifiche

DeltaVoice applica le misure di tutela, accessibilità e agevolazione previste dalla normativa applicabile ai servizi e alle categorie di utenti interessate, secondo i requisiti e le procedure vigenti. Le richieste sono valutate tramite i canali di assistenza ufficiali.

15. Recapiti e canali ufficiali – da completare

Ragione sociale	DeltaVoice S.r.l.
Sede legale	Via Molinero 2A, 17100 Savona (SV)
Sito web	https://www.deltavoice.it
Assistenza clienti	019-9246601 lun-ven 8.30 18.30
Reclami scritti	assistenza@deltavoice.it
PEC societaria	deltavoice@pecdotcom.it
Canale privacy	privacy@deltavoice.it

16. Pubblicazione, aggiornamento ed efficacia

La Carta è resa disponibile attraverso i canali ufficiali di DeltaVoice. Eventuali aggiornamenti sono pubblicati con indicazione della versione e della data di efficacia, nel rispetto degli obblighi informativi. La versione definitiva entra in vigore dalla data approvata dalla società.

17. Conciliazione, definizione delle controversie e arbitrato

Il cliente può presentare reclamo attraverso i recapiti ufficiali indicati nel contratto e nella presente Carta. Se il reclamo non conduce a una soluzione soddisfacente, per le controversie soggette alla disciplina delle comunicazioni elettroniche il cliente può esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione secondo il regolamento AGCOM di cui alla delibera n. 203/18/CONS, come modificata dalla delibera n. 194/23/CONS e successive modifiche, tramite il Co.Re.Com. competente e la piattaforma ConciliaWeb (https://conciliaweb.agcom.it), oppure attraverso gli altri organismi abilitati nei casi previsti. In caso di mancato accordo, nei termini e secondo i presupposti applicabili, può essere richiesta la definizione della controversia all'autorità competente o può essere adita l'autorità giudiziaria. L'eventuale arbitrato è possibile solo nei casi consentiti dalla legge e sulla base di un valido accordo tra le parti; non sostituisce automaticamente la conciliazione prevista dalla normativa e non limita i diritti inderogabili degli utenti.

18. Infrastrutture di terzi e gestione dei disservizi

I servizi possono essere erogati mediante infrastrutture di accesso, trasporto o interconnessione di proprietà o gestione di terzi. DeltaVoice non può garantire interventi materiali diretti su tali infrastrutture, né controllarne integralmente capacità, copertura, manutenzione e tempi di ripristino. In presenza di guasti o degradi riconducibili a tali reti, DeltaVoice prende in carico la segnalazione e attiva, ove necessario, le procedure di escalation verso il gestore competente, aggiornando il cliente secondo le modalità contrattuali. Le dipendenze infrastrutturali non comportano un'esclusione generalizzata delle responsabilità di DeltaVoice: restano applicabili gli obblighi di qualità, assistenza, informazione, indennizzo e rimedio previsti dalla legge e dal contratto.

Riferimenti normativi principali

La presente Carta si riferisce alle seguenti disposizioni, nei rispettivi ambiti di applicazione e nei testi vigenti:

- D.Lgs. 259/2003 e successive modifiche: Codice delle comunicazioni elettroniche.
- Delibera AGCOM 179/03/CSP: direttiva generale in materia di qualità e Carte dei Servizi di telecomunicazioni.
- Delibera AGCOM 156/23/CONS: qualità e Carte dei Servizi di comunicazioni elettroniche da postazione fissa.
- Delibera AGCOM 255/24/CONS: disciplina e indicatori di qualità dell'assistenza clienti e gestione dei reclami.
- Delibera AGCOM 73/11/CONS, come modificata dalla 347/18/CONS: indennizzi e fattispecie di riconoscimento automatico.
- Delibera AGCOM 203/18/CONS, come modificata dalla 194/23/CONS: procedure di conciliazione e definizione delle controversie.
- Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e D.Lgs. 196/2003 e successive modifiche: protezione dei dati personali.
- Regolamento (UE) 2024/1689 (AI Act): disciplina dei sistemi di intelligenza artificiale, ove applicabile; articolo 50 per gli obblighi di trasparenza.

L'elenco richiama i riferimenti principali e non è esaustivo. Restano applicabili le ulteriori disposizioni inderogabili e le successive modifiche e integrazioni pertinenti ai servizi offerti.