

# **CARTA DEI SERVIZI GETBY**

## **ANNO DI RIFERIMENTO 2012**

### **Premessa**

La Carta dei Servizi ("Carta") della TECNO GENERAL s.r.l. (d'ora innanzi "TECNO GENERAL") descrive i principi ed i parametri di qualità dei servizi di telecomunicazioni denominati GETBY aperti al pubblico (il "Servizio") ai quali viene improntata la fornitura degli stessi da parte di TECNO GENERAL e la tutela della propria Clientela, fermo restando che la natura stessa del Servizio WI-FI/Hiperlan, trattandosi di sistema di accesso mediante uso condiviso e non protetto delle frequenze così come stabilito dal Decreto 28 maggio 2003 (pubblicato sulla G.U. n. 126 del 3.06.03) e sue successive modificazioni, non consente di garantire il servizio come riportato anche nelle specifiche disposizioni contrattuali.

La Carta è stata redatta nel rispetto dei principi generali descritti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, relativa ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", dalla 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, della L. 31 luglio 1997, n. 249 e dalla Delibera n. 254/04/CSP del 17 dicembre 2004, recante l'approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lett. b), n.2, della legge 31 luglio 1997, n. 249; dalla Delibera n. 131/06/CSP in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa e dalla Delibera n. 244/08/CSP del 12 novembre 2008, recante ulteriori disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di accesso ad internet da postazione fissa ad integrazione della Delibera n. 131/06/CSP.

La Carta dei Servizi è vincolante per TECNO GENERAL nei confronti dei clienti e sarà espressamente richiamata nei contratti con questi ultimi. Le Condizioni Generali di Fornitura con la propria clientela si uniformano ai principi ed ai criteri della presente Carta dei Servizi. Nei Contratti di Attivazione dei servizi sono contenute le integrazioni e le specificazioni necessarie e peculiari per ciascun servizio.

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

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

TECNO GENERAL sottopone all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni il presente documento, affinché ne valuti la congruità ai sensi dell'art. 1, comma 6, lett. b, n. 2 della Legge 31 luglio 1997, n. 249.

Il presente documento illustra i principi fondamentali adottati nella fornitura 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.

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

In conformità della Delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, TECNO GENERAL informa l'Autorità e gli utenti delle successive variazioni ed integrazioni della Carta dei servizi con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla sua applicazione.

## L'Azienda

TECNO GENERAL è un operatore con Autorizzazione Ministeriale per l'erogazione di servizi di comunicazione elettronica (servizi di comunicazione elettronica, accesso a internet, servizi wireless), e costituisce quindi un organismo di telecomunicazioni che fornisce servizi pubblici di telecomunicazioni.

TECNO GENERAL ad oggi eroga i suoi servizi esclusivamente in wireless, possiede e/o gestisce direttamente le proprie infrastrutture e ciò le consente di offrire servizi su misura di alta qualità, competitivi ed economici.

La presente carta è pubblicata nel sito [www.getby.it](http://www.getby.it) come indicato nei documenti di fatturazione.

Il Servizio Clienti GetBy è raggiungibile al n° 0734 644511 oppure allo 06 97625925.

**Assistenza tecnica:** dalle ore 10:00 alle ore 12:30 e dalle ore 16:00 alle ore 18:30 dal lunedì al venerdì (esclusi i festivi infrasettimanali e i periodi di ferie). Il sabato mattina dalle ore 10:00 alle ore 12:30.

**Assistenza amministrativa:** dalle ore 10:00 alle ore 12:30 dal lunedì al venerdì (esclusi i festivi infrasettimanali e i periodi di ferie).

Opinioni, suggerimenti e reclami sul servizio offerto possono essere inoltrati

tramite posta elettronica all'indirizzo [supporto@getby.it](mailto:supporto@getby.it)

o

tramite fax al n° 0734 644512

o

tramite posta ordinaria all'indirizzo TECNO GENERAL s.r.l.

via dell'Industria, 10; 63023 Fermo (FM).

## PARTE PRIMA

### PRINCIPI FONDAMENTALI

#### 1.1 Uguaglianza ed imparzialità di trattamento

La fornitura del Servizio da parte di TECNO GENERAL si ispira ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità in modo da garantire la parità di trattamento dei Clienti a parità di condizioni e di servizio prestato. In funzione di tale impegno, TECNO GENERAL interpreta ed applica le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di fornitura del servizio attenendosi alle norme regolatrici del settore e si mostra disponibile ad indicare agli utenti eventuali misure atte a favorire ogni forma di fruizione differenziata tesa a realizzare condizioni di parità di accesso ed uso dei servizi di TLC per i disabili e per gli anziani, nonché a favorire l'eliminazione delle barriere alla comunicazione.

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

#### 1.2 Continuità di servizio

TECNO GENERAL si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare e continuativo e senza interruzioni per tutta la durata del contratto, fatto salvo eventi di forza maggiore inclusi eventuali disturbi del collegamento WI-FI/Hiperlan trattandosi di sistema di accesso mediante uso condiviso e non protetto delle frequenze. TECNO GENERAL dichiara di offrire i propri servizi di comunicazioni elettroniche per mezzo di reti e servizi di altri operatori e, pertanto, nessuna responsabilità può essere ad essa ascritta nell'ipotesi in cui l'interruzione del servizio sia imputabile a tali altri operatori. Eventuali interruzioni o forniture irregolari del servizio per permettere le attività di manutenzione, saranno limitate ai tempi tecnici strettamente necessari. TECNO GENERAL informerà in anticipo i Clienti degli interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio indicando nell'area clienti del sito [www.getby.it](http://www.getby.it) o via posta elettronica la durata presumibile e il punto di contatto per ottenere assistenza e maggiori dettagli. Si informa comunque che i servizi vengono alimentati tramite energia elettrica e che alcuni elementi di rete non sono ridondabili.

#### 1.3 Partecipazione al Miglioramento

Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre materiale e/o documenti contenenti suggerimenti per migliorare la fornitura del Servizio o del rapporto col Cliente stesso. Le segnalazioni e i suggerimenti possono essere inoltrate dal Cliente utilizzando l'email [supporto@getby.it](mailto:supporto@getby.it) o anche semplicemente chiamando al numero di assistenza tecnica.

#### 1.4 Cortesia, chiarezza e comprensibilità

TECNO GENERAL assicura un trattamento rispettoso e cortese del singolo utente, improntato a principi di trasparenza e semplicità, al fine di garantire il pieno e consapevole diritto di scelta e di agevolare l'esercizio dei diritti di scelta e l'adempimento delle procedure richieste per la fornitura, il recesso e le variazioni, anche tramite l'uso di linguaggio e procedure semplici, chiare ed equilibrate. TECNO GENERAL si adopera affinché gli operatori che vengono in contatto con gli utenti, sia in forma personale che per via telefonica o telematica, forniscano all'utente un proprio identificativo.

## 1.5 Efficienza ed efficacia

TECNO GENERAL persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio fornito all'utente adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e amministrative più funzionali allo scopo. Periodicamente TECNO GENERAL pubblica i risultati raggiunti in relazione agli indicatori di qualità dei propri servizi, così come specificato nei punti seguenti della presente Carta dei Servizi.

## 1.6 Diritto di scelta

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

In particolare, il Cliente potrà accedere al Servizio ritirando i moduli e le Condizioni Generali di Contratto, scaricandoli dal sito della società [www.getby.it](http://www.getby.it) e inviandoli alla medesima via fax.

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

TECNO GENERAL, ove i servizi lo prevedano, informerà i clienti del loro diritto di scelta di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico e circa le modalità di inserimento, modifica, utilizzo e cancellazione dei dati personali, nonché le modalità di fornitura degli elenchi secondo quanto stabilito dalle delibere n. 36/02/CONS, n. 180/02/CONS, n. 83/05/CIR, e n. 18/06/CIR.

Ai sensi dell'art. 1, comma 3 del D.L. n.7 del 31/01/2007, convertito con modifiche nella L. n.40/2007, il Cliente potrà recedere in qualsiasi momento dal contratto, dandone comunicazione tramite lettera Raccomandata A.R. a TECNO GENERAL. Il recesso produrrà effetto dalla data di registrazione della comunicazione nei sistemi informatici di TECNO GENERAL e, comunque, non oltre 30 (trenta) giorni dalla comunicazione del Cliente. Il Cliente sarà tenuto a corrispondere a TECNO GENERAL gli importi dovuti relativamente al servizio fruito fino alla registrazione della comunicazione. TECNO GENERAL comunicherà al Cliente l'avvenuta disattivazione mediante una email od un sms ai riferimenti indicati dal cliente sul contratto.

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

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

## 1.7 Codice segreto

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

## 1.8 Trasparenza delle transazioni telefoniche

TECNO GENERAL si obbliga a rendere trasparente le eventuali transazioni telefoniche concluse dalla clientela attraverso l'indicazione del numero dell'operatore, nel rispetto del diritto alla riservatezza dei dati personali e della transazione/reclamo,

in particolare alla luce del D.L.gs 6 Settembre 2005, n. 206 (artt. da 50 a 58), e della Delibera 664/06/CONS.

### 1.9 Sicurezza delle reti rispetto dell'ordine pubblico

TECNO GENERAL si impegna ad adottare tutte le misure idonee, al fine di garantire la sicurezza e l'affidabilità delle reti e delle comunicazioni.

TECNO GENERAL si impegna ad operare nel rispetto dei principi che regolano l'ordine pubblico e la sicurezza e chiede ai propri clienti regole di comportamento nell'uso della rete che sia altrettanto rispettoso degli stessi.

### 1.10 Informazione agli utenti

Nel rispetto del diritto riconosciuto agli utenti ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche e tecniche di prestazione dei servizi, TECNO GENERAL 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 TECNO GENERAL ha diritto ad accedere alle informazioni che lo riguardano in possesso di TECNO GENERAL, contattando il responsabile del trattamento dei Dati al numero telefonico di assistenza.

TECNO GENERAL 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 TECNO GENERAL accedendo al sito: [www.getby.it](http://www.getby.it).

TECNO GENERAL si impegna a:

1) presentare, in modo chiaro, esatto e completo, i contenuti del servizio nonché i termini e le modalità di erogazione ed in particolare i prezzi, l'unità di conteggio e le modalità di tassazione applicate, la periodicità della fatturazione, i periodi minimi contrattuali, le condizioni per il rinnovo ed il recesso, eventuali penali e le condizioni per la cessione del credito e la relativa notifica all'utente ai sensi dell'articolo 1264 c.c.;

2) descrivere le effettive condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio nonché le caratteristiche e le prestazioni tecniche del servizio all'utente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;

3) fornire, su richiesta, informazioni in merito a norme o specifiche tecniche, in base alle quali sono forniti i servizi di comunicazioni elettroniche e le prestazioni supplementari;

4) informare gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di esse;

5) fornire a tutti gli abbonati (per i nuovi al momento della stipula del contratto, ai clienti correnti a mezzo di comunicati periodici) le informazioni riguardo alla disponibilità ed alle modalità di attivazione e di fruizione del blocco selettivo di chiamata, in modalità permanente, nel rispetto di quanto previsto dalla Delibera n. 97/08/CONS e della Delibera 348/08/CONS. Nel quadro dei propri obblighi di operatore di servizi di comunicazione elettronica, TECNO GENERAL 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, TECNO GENERAL, qualora espanda il proprio mercato nella fornitura dei servizi Internet, 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;

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

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

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

Ai sensi dell'art. 1, comma 2 della Delibera n. 348/08/CONS, i clienti di TECNO GENERAL potranno comunicare la scelta formulata inerente alle diverse opzioni previste dalla Delibera n. 348/08/CONS o alla rinuncia allo sbarramento selettivo di chiamata, mediante una specifica richiesta scritta che potrà essere inviata al seguente recapito: TECNO GENERAL srl, via dell'Industria, 10; 63023 Fermo (FM), con allegata fotocopia del documento d'identità.

In caso di rinuncia allo sbarramento selettivo di chiamata, TECNO GENERAL, ai sensi dell'art.1, comma 1 della Delibera n. 381/08/CONS, si impegna ad indicare nella documentazione di fatturazione l'importo totale dovuto, il sub-totale relativo alle sole chiamate per servizi a sovrapprezzo e il sub-totale relativo alla differenza tra i due importi suddetti. Tali importi, inclusivi di IVA, saranno riportati in un apposito riquadro della bolletta di facile ed evidente lettura.

### 1.11 Tutela dei dati personali

TECNO GENERAL 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 logica e delle finalità del trattamento, il loro aggiornamento (correzione e/o integrazione), nonché esercitare eventuali opposizioni al trattamento.

## PARTE SECONDA

### I RAPPORTI COMMERCIALI DI TECNO GENERAL CON GLI UTENTI

#### 2.1 I servizi

La TECNO GENERAL offre ai propri clienti servizi di comunicazione elettronica a valore aggiunto a cui possono accedere gli utenti della rete pubblica fissa e/o di reti pubbliche mobili. In particolare TECNO GENERAL offre direttamente o a mezzo di operatori terzi i seguenti servizi:

- FONIA
- ADSL
- HDSL
- VOIP

#### 2.2 Schema di Contratto

TECNO GENERAL adotta uno schema contrattuale composto dalle Condizioni generali di Fornitura e dal Contratto di attivazione. Il Contratto di Attivazione a sua volta è composto da:

- Scheda di adesione
- Caratteristiche del servizio
- Modalità di pagamento
- Informativa sul trattamento dei dati

Ai sensi dell'art. 7, comma 2 della Delibera 244/08/CSP, TECNO GENERAL si impegna a inserire nel contratto relativo alla fornitura dei servizi di accesso a Internet da postazione fissa:

- una comunicazione di dove reperire le informazioni riguardanti gli obiettivi e i risultati della qualità di servizio relativa agli indicatori di cui alla delibera n. 131/06/CIR e a quelli della delibera 244/08/CSP.
- una comunicazione di dove reperire le informazioni riguardanti le caratteristiche delle prestazioni fornite nell'ambito di ciascuna offerta di base, e la velocità di trasmissione dati e specificamente la banda minima di downloading, in caso di abbonamento con banda nominale superiore a 128 kbit/s.
- una comunicazione relativa alle caratteristiche peculiari dell'offerta relativamente alla qualità del servizio di accesso, includendo almeno le informazioni relative alle misure di velocità di trasmissione dati (banda minima di uploading e di downloading); velocità di trasmissione dati (banda massima di uploading e di downloading); tasso di insuccesso nella trasmissione dati di uploading e di downloading; ritardo di trasmissione dati in una singola direzione (valore medio); tasso di perdita dei pacchetti.

### 2.3 Trasparenza delle condizioni economiche

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

TECNO GENERAL pubblica sul proprio sito web l'elenco delle offerte vigenti, rendendo disponibili, attraverso collegamenti ipertestuali:

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

### 2.4 Adesione ai servizi

La conclusione e l'esecuzione dei contratti a distanza avviene nel rispetto 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 del Decreto Legislativo 6 Settembre 2005, n. 206 (Codice del Consumo). L'attivazione di servizi offerti a titolo oneroso avviene soltanto previa richiesta da parte dell'utente se non diversamente specificato all'atto di richiesta di attivazione del servizio.

### 2.5 Attivazione e Disattivazione del Servizio

TECNO GENERAL si impegna ad attivare i servizi oggetto del Contratto di Attivazione nel più breve tempo possibile compatibilmente con le tempistiche di attivazione e fornitura delle linee da parte degli operatori prescelti o incaricati.

Qualora in ragione di motivata indisponibilità delle risorse tecniche, per cause imputabili a terzi e/o ai clienti o per provvedere all'installazione di apparati presso il Cliente, non sia possibile una pronta attivazione, TECNO GENERAL concorderà con il Cliente tempi e modalità per la relativa erogazione dei servizi.

Ove il ritardo rispetto ai tempi previsti per l'attivazione del servizio sia imputabile esclusivamente a TECNO GENERAL, il Cliente avrà diritto a recedere dal Contratto.

TECNO GENERAL non si assume alcuna responsabilità in merito a ritardi provocati da enti terzi come ad es. nei casi di portabilità ostacolata da altri operatori telefonici.

In caso di scioglimento del contratto, TECNO GENERAL si impegna a disattivare il servizio, entro e non oltre 30 (trenta) giorni successivi alla comunicazione dell'avvenuto scioglimento del contratto. TECNO GENERAL comunicherà al Cliente l'avvenuta disattivazione mediante una email od un sms ai riferimenti indicati dal cliente sul contratto.

### 2.6 Stipula, modifica e recesso dal contratto

La sottoscrizione del Contratto e dei Moduli Allegati per l'accesso ai servizi TECNO GENERAL (di seguito indicato come Contratto), non comporta l'addebito di alcun importo o avvio di alcuna fatturazione ad eccezione di eventuali spese di spedizione fino al momento dell'attivazione di uno o più servizi, e si intende periodicamente rinnovato qualora non pervenga



disdetta scritta a mezzo raccomandata A/R anticipata via fax, indirizzata dall'utente a TECNO GENERAL via dell'Industria, 10; 63023 Fermo (FM). In caso di disdetta l'Utente deve riconsegnare a proprie spese, alla sede di Fermo in via dell'Industria 10, eventuale materiale ottenuto in comodato d'uso in fase di attivazione. Il materiale concesso in comodato d'uso non è acquistabile dall'utente.

Per i servizi Wireless erogati da TECNO GENERAL l'attivazione solitamente viene svolta direttamente dall'utente con supporto telefonico remoto non essendo possibile verificare al 100% la copertura del servizio, di cui è presente una indicazione di massima sul sito [www.getby.it](http://www.getby.it). Qualora l'utente non risulti coperto dai servizi il contratto decade immediatamente senza che nulla sia dovuto dall'utente a TECNO GENERAL ad eccezione delle spese di consegna di eventuali apparati forniti in comodato d'uso gratuito e/o a pagamento.

L'addebito del costo di uno specifico servizio decorre dalla data di attivazione del servizio ed avverrà periodicamente fino a ricezione di disdetta scritta a mezzo raccomandata A/R anticipata via fax, indirizzata dall'utente a TECNO GENERAL TECNO GENERAL via dell'Industria, 10; 63023 Fermo (FM).

La sottoscrizione del Contratto e dei Moduli allegati può avvenire tramite la trasmissione, a mezzo posta o fax, del Contratto dai relativi Allegati e di copia di un documento di identità valido.

L'utente accetta ogni modifica dei Servizi o del Contratto resa necessaria in virtù di intervenute disposizioni di legge e/o regolamenti e/o provvedimenti delle competenti Autorità. Le modifiche contrattuali diverse da quelle appena descritte (ad esempio l'aumento delle prestazioni), se migliorative, non comporteranno nessun tipo di onere aggiuntivo per l'utente, in caso di modifiche sfavorevoli invece, queste avranno effetto non prima del decorso di 30 giorni dalla data in cui le stesse vengono comunicate ed entro tale termine l'utente potrà esercitare la facoltà di recedere dal Servizio o dal Contratto, senza che ciò comporti l'applicazione di alcuna penale, dandone comunicazione scritta a TECNO GENERAL mediante lettera raccomandata a.r., entro 30 (trenta) giorni dalla comunicazione della modifica.

In tal caso il Servizio e/o il Contratto si intenderà definitivamente risolto a far data dalla ricezione da parte di TECNO GENERAL 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.

## 2.7 Consumi e misure a tutela dei clienti

TECNO GENERAL si impegna a fornire agli abbonati, a richiesta e senza aggravio di spese, almeno uno strumento o una modalità che consenta di limitare o controllare il livello dei consumi derivanti dall'uso del servizio oggetto del contratto. Tra gli strumenti messi a disposizione degli abbonati, è stato attivato il servizio di accesso riservato, nell'apposita sezione del sito internet [www.getby.it](http://www.getby.it) (Area riservata), attraverso il quale l'abbonato, digitando il proprio codice utente e la propria password potrà avere, i dati relativi al consumo effettuato.

TECNO GENERAL si avvarrà della facoltà di prevedere strumenti di autotutela in caso di traffico anomalo quali un avviso all'abbonato mediante email qualora il livello di spesa registrato nell'arco di 15 giorni sia superiore del 250% rispetto alla media dei consumi dell'abbonato registrata in precedenza su un analogo periodo temporale.

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

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

Con riferimento al piano tariffario, TECNO GENERAL inserisce nella documentazione di fatturazione di ciascun abbonato il piano tariffario applicato.

In caso di servizi prepagati, TECNO GENERAL riconosce che il titolare della linea ha diritto all'informazione sul piano tariffario mediante accesso interattivo alla rete.

In relazione al profilo di consumo, TECNO GENERAL fornisce presso l'area riservata del Cliente il numero totale delle chiamate e dei minuti delle singole voci di traffico (voce e dati) secondo la ripartizione prevista dalla documentazione di fatturazione, nonché la durata totale delle chiamate effettuate. In caso di servizi prepagati, TECNO GENERAL offre la possibilità di conoscere, nella propria user area, il credito residuo disponibile e la possibilità di ricevere email di avviso al raggiungimento di una soglia minima liberamente preimpostata.

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, TECNO GENERAL informa il cliente, in prossimità dell'esaurirsi di dette quantità, dell'imminente ripristino delle condizioni economiche previste dall'offerta precedentemente sottoscritta.

## **2.8 Fatturazione e modalità di pagamento**

La fattura trasmessa agli utenti per via telematica o, su richiesta, per via cartacea è chiara e di facile consultazione e conterrà riferimenti ai singoli Servizi, ai periodi di riferimento e ad eventuali consumi e verrà inviata almeno quindici giorni prima della scadenza dei pagamenti. Il pagamento potrà avvenire tramite addebito su conto corrente (RID), bonifico bancario o in contanti presso la sede della TECNO GENERAL.

## **2.9 Inadempimenti o ritardato adempimento**

Per i casi di inadempimento o ritardato adempimento TECNO GENERAL chiederà all'abbonato il pagamento di una somma di denaro a titolo di interessi non superiore ai tassi usurari di cui all'art. 2, comma 4 della L. 27 marzo 1996, n. 108, per la categoria anticipi, sconti commerciali e altri finanziamenti alle imprese effettuati dalle banche. L'erronea attivazione o disattivazione di servizi non richiesti dall'utente non potranno essere addebitati a quest'ultimo.

## **2.10 Attivazione di contratti non richiesti dall'utente**

Fatti salvi i casi di inadempimento da parte degli utenti, TECNO GENERAL 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 pre-esistenti o al ritiro di detti beni.

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

## PARTE TERZA

### LA TUTELA

#### 3.1 Assistenza

Il Servizio Clienti è un servizio di assistenza 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, salvo variazioni comunicate via email e/o nell'area clienti presente sul sito ai seguenti recapiti, in ordine di preferenza:

1. Posta elettronica:

**supporto@getby.it** per l'assistenza tecnica. Orari di apertura del servizio mailing: 10:00 alle 12:30 dal lunedì al venerdì (esclusi i festivi infrasettimanali e i periodi di ferie).

**amministrazione@getby.it** per le comunicazioni di carattere amministrativo. Orari di apertura del servizio mailing: 10:00 alle 12:30 dal lunedì al venerdì (esclusi i festivi infrasettimanali e i periodi di ferie).

2. Supporto telefonico: ai numeri **0734 644511** oppure **06 97625925** nei seguenti orari:

**assistenza tecnica:** dalle ore 10:00 alle ore 12:30 e dalle ore 16:00 alle ore 18:30 dal lunedì al venerdì (esclusi i festivi infrasettimanali e i periodi di ferie). Il sabato mattina dalle ore 10:00 alle ore 12:30.

**assistenza amministrativa:** dalle ore 10:00 alle ore 12:30 dal lunedì al venerdì (esclusi i festivi infrasettimanali e i periodi di ferie).

3. FAX: utilizzare lo **0734 644512** per ogni richiesta e per l'inoltro di reclami.

4. Posta ordinaria: all'indirizzo **TECNO GENERAL via dell'Industria, 10; 63023 Fermo (FM)**.

#### 3.2 Procedura di segnalazione disservizi

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 tutte 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 **TECNO GENERAL** coinvolgendo eventualmente i tecnici di rete.

Qualora il problema sia riconducibile alla struttura sotto il controllo diretto di **TECNO GENERAL**, l'intervento è immediato e l'operatore è in grado di fornire all'utente le adeguate informazioni sui tempi di risoluzione. Qualora il disservizio sia riconducibile ad un guasto agli apparati affidati all'utente in comodato d'uso gratuito è prevista la loro sostituzione gratuita, ad eccezione dei casi riportati nel contratto.

Nel caso il problema rilevato risulti 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, 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 **TECNO GENERAL** 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 **TECNO GENERAL** 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 **TECNO GENERAL** respinge la chiusura dando ulteriore continuità all'intervento dello staff 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. L'operatore di **TECNO GENERAL**, qualora l'utente non risulti già connesso, contatterà l'utente per comunicare la presunta risoluzione del disservizio e ripeterà tutte le verifiche di primo livello. Qualora l'utente non renda possibili le verifiche la segnalazione si intenderà risolta e il disservizio chiuso a meno di una nuova segnalazione.

Qualora il disservizio risulti causato da disturbi sulla frequenza che non rendono più possibile il collegamento radio tra la sede del cliente e la rete **TECNO GENERAL** la fatturazione viene temporaneamente sospesa. Se a seguito di ulteriori verifiche tecniche il disservizio risulti irreparabile l'utente viene informato delle decadute condizioni minime per poter usufruire del servizio ed il contratto viene annullato.

### 3.3 Reclami

Gli utenti hanno diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami o segnalazioni per iscritto, a mezzo fax o per via telematica, in particolare per segnalare malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o delle carte dei servizi nonché dei livelli di qualità in esse stabilite.

**TECNO GENERAL** indica nella documentazione di fatturazione inviata all'utente il numero telefonico e l'indirizzo dell'ufficio responsabile cui poter presentare reclami e segnalazioni.

In caso di servizi prepagati la possibilità di accedere alla medesima informazione è assicurata all'utente in forma scritta all'atto di adesione al servizio.

**TECNO GENERAL** 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.

Il termine per la definizione dei reclami non può essere superiore a 45 giorni dal ricevimento del reclamo stesso. **TECNO GENERAL** comunica all'utente l'esito del reclamo.

In caso di accoglimento del reclamo, **TECNO GENERAL** 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.

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

Qualora il Cliente reputi l'esito del reclamo o della richiesta del rimborso insoddisfacente, potrà richiedere la documentazione

relativa alle verifiche svolte da TECNO GENERAL ed eventualmente esperire la procedura di conciliazione prevista dalle presenti Condizioni Generali.

### 3.4 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 - TECNO GENERAL, previa comunicazione scritta inviata al Cliente, con un anticipo di sette (7) giorni lavorativi, mediante lettera raccomandata A/R o telegramma, 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, TECNO GENERAL potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ.

TECNO GENERAL 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. TECNO GENERAL potrà, altresì, sospendere il servizio, anche senza preavviso dandone comunicazione al Cliente, qualora la Pubblica Autorità o privati 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.

### 3.5 Procedura di conciliazione

TECNO GENERAL si impegna a comunicare al Cliente che in caso di controversia, relativamente alla violazione di un proprio diritto o interesse protetto dal contratto o dalle norme in materia di comunicazioni elettroniche attribuite alla competenza dell'Autorità, prima di agire in giudizio, è tenuto a promuovere un tentativo di conciliazione dinanzi al Corecom competente per territorio, in conformità del "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e Utenti" (Delibera n. 173/07/CONS e successive modificazioni).

In particolare, per determinare la competenza territoriale, si ha riguardo, in caso di reti telefoniche fisse, al luogo in cui è ubicata l'utenza telefonica.

Nell'istanza presentata al Corecom devono essere indicati, a pena di inammissibilità: il nome, il cognome e la residenza o il domicilio dell'Utente, il numero dell'utenza telefonica, la denominazione e la sede dell'organismo di comunicazioni elettroniche.

Nell'istanza devono essere sinteticamente indicati i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti e comunicati i precedenti tentativi di composizione della controversia.

L'istanza è sottoscritta dall'Utente o, in caso di persone giuridiche, dal rappresentante legale o da persona munita di procura speciale conferita con atto pubblico o con scrittura privata autenticata, ed è consegnata a mano contro rilascio di ricevuta ovvero inviata a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento o telefax.

L'istanza può essere inoltrata compilando il formulario disponibile sul sito ufficiale dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Gli Utenti hanno la facoltà di esperire, in alternativa al tentativo di conciliazione presso i Corecom, un tentativo di conciliazione dinanzi agli organi non giurisdizionali di risoluzione delle controversie in materia di consumo che rispettino i principi sanciti dalla Raccomandazione della Commissione 2001/310/CE (in generale, le Camere di Commercio a ciò deputate).

In pendenza della procedura per l'esperimento del tentativo di conciliazione, la sospensione del servizio si riferirà al solo servizio interessato dal mancato pagamento e, comunque, sarà garantita la fornitura del servizio universale di comunicazioni elettroniche, che potrà sospendersi in caso di frode o insolvenza abituale.

L'Utente, contestualmente alla proposizione dell'istanza per l'esperimento del tentativo di conciliazione, o nel corso della relativa procedura, può chiedere al Dipartimento l'adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire l'erogazione del servizio o a far cessare forme di abuso o di scorretto funzionamento da parte dell'organismo di comunicazioni elettroniche sino al termine della procedura conciliativa. A pena di inammissibilità, la richiesta dell'Utente deve contenere le informazioni indicate dall'art. 7 della Delibera n. 173/07/CONS recante il regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione, ed essere corredata da copia dell'istanza di conciliazione depositata.

### 3.6 Denuncia di Frode

In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito da parte di terzi del collegamento di rete, presentata dall'utente all'autorità competente nelle forme previste dalla normativa vigente, i pagamenti relativi al solo traffico denunciato in modo specifico come di origine fraudolenta possono essere sospesi, fino alla definizione della controversia.

In caso di frode accertata, TECNO GENERAL rimborserà i pagamenti già effettuati non imputabili all'utente.

Tuttavia, se TECNO GENERAL dimostra che non vi è stata frode, i pagamenti, temporaneamente sospesi, saranno addebitati all'utente.

### 3.7 Rapporti con i clienti

TECNO GENERAL ha cura, per quanto possibile, di limitare gli adempimenti richiesti ai clienti e di fornire gli opportuni chiarimenti su di essi.

TECNO GENERAL adotta formulari uniformi e provvede all'adozione di procedure semplificate ed informatizzate delle forme di pagamento delle prestazioni.

TECNO GENERAL assicura e verifica periodicamente la chiarezza e la comprensibilità dei documenti destinati alla clientela e ne garantisce l'accessibilità.

TECNO GENERAL predispone le procedure interne dei propri uffici in modo da agevolare le condizioni di esercizio dei diritti dei clienti.

### 3.8 Rimborsi ed Indennizzi

TECNO GENERAL s'impegna a rimborsare ai clienti (anche tramite compensazione), le somme erroneamente addebitate entro sessanta giorni dall'accertamento. Eventuali contestazioni vanno presentate al servizio di assistenza clienti ai recapiti indicati in questa Carta dei Servizi.

Ogni richiesta di indennizzo va inoltrata per iscritto, mediante fax oppure raccomandata, al servizio di assistenza clienti ai recapiti indicati in questa Carta dei Servizi.

TECNO GENERAL si impegna ad indennizzare il cliente sui servizi DSL:

- in caso di nuove attivazioni, con un importo pari ad una mensilità, se l'attivazione avviene oltre i 90 giorni solari dalla data della prima richiesta e a liberarlo contestualmente senza ulteriori oneri dal vincolo contrattuale restituendo ogni importo versato qualora il cliente lo richieda;

- in caso di clienti esistenti, per ogni mese solare, con un importo pari alla mensilità stessa in caso di indisponibilità del servizio oltre il 5% del tempo del mese solare. A richiesta dell'abbonato, i rimborsi e gli indennizzi, anziché detratti dalle fatture, saranno liquidati con altro mezzo di pagamento di facile riscossione.

La corresponsione dell'indennizzo non esclude la possibilità per l'utente di chiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

### 3.9 La riservatezza

La privacy del Cliente è rigorosamente rispettata grazie all'osservanza delle disposizioni vigenti in materia di trattamento dei dati personali, richiesti per poter utilizzare i Servizi. Tali dati sono trattati secondo principi di liceità, correttezza e pertinenza in modo da tutelare la riservatezza e i diritti del Cliente. I ruoli e responsabilità dei Responsabili della tenuta dei dati e/o Incaricati sono indicati nei contratti sottoscritti dal Cliente.

In tal senso, TECNO GENERAL informa l'Utente che è il titolare del trattamento dei dati personali forniti dal Cliente, ai sensi e per gli effetti dell'art.13 del Decreto legislativo 196/03, e che i predetti dati personali saranno trattati, con l'ausilio di archivi cartacei e di strumenti informatici e telematici idonei a garantirne la massima sicurezza e riservatezza, al fine esclusivo di fornire il Servizio. Tali dati personali potranno essere comunicati da TECNO GENERAL esclusivamente a: forze di polizia, forze armate ed altre amministrazioni pubbliche, per l'adempimento di obblighi previsti dalla legge (in specie, in materia fiscale), da regolamenti o dalla normativa comunitaria, nel quale caso l'art.24 del Decreto legislativo 196/03, non richiede il consenso alla comunicazione; società di recupero dei crediti; consulenti dell'Azienda incaricati dello svolgimento di attività legali e/o fiscali; fornitori dell'Azienda; società collegate e/o controllate dall'Azienda, nonché società, consorzi e/o altre entità giuridiche nelle quali l'Azienda partecipi in qualità di socio; e non saranno diffusi. Il Cliente potrà in ogni momento esercitare i diritti di cui all'art.7 del Decreto legislativo 196/03 contattando TECNO GENERAL al numero (Inserire Numero). Il Cliente potrà ottenere conferma dell'esistenza dei propri dati personali, l'indicazione della logica e della finalità del trattamento, il loro aggiornamento, modifica, rettifica o integrazione, ed esercitare eventuali opposizioni al trattamento. TECNO GENERAL non sarà in alcun modo responsabile del trattamento dei dati di terzi posto in essere dal Cliente attraverso il Servizio.

### 3.10 Elenchi telefonici

Il Cliente, per la tipologia di servizio che lo prevede, ha diritto di scelta di essere inserito o meno in elenchi telefonici a disposizione del pubblico e di richiedere l'inserimento in elenco telefonico generale, cartaceo e/o elettronico, disciplinato dalle Delibera 36/02/CONS e Delibera 180/02/CONS. Al Cliente è riservata la facoltà di inserire i propri dati strettamente necessari all'identificazione, manifestando il proprio consenso con le modalità previste dalla normativa sul trattamento dei dati personali. Il Cliente verrà informato delle modalità d'inserimento, della modifica, dell'utilizzo e della cancellazione dei dati personali nonché delle modalità di fornitura degli elenchi.

### 3.11 La proprietà intellettuale e industriale

Le attività di TECNO GENERAL riguardanti l'offerta al pubblico di Servizi sono svolte nel rispetto della normativa vigente in materia di tutela del diritto d'autore e della proprietà intellettuale e industriale.

### 3.12 I diritti di TECNO GENERAL

TECNO GENERAL si riserva in qualsiasi momento il diritto di inibire temporaneamente o definitivamente l'accesso dei propri Clienti a quei Servizi per i quali, a suo giudizio, si sia verificato: a) un utilizzo improprio; b) la violazione di quanto specificamente evidenziato nella presente Carta; c) un atto fraudolento, illegale, o comunque dannoso per la società. Di queste decisioni TECNO GENERAL fornirà comunicazione agli altri soggetti, alla Clientela e alle Autorità. Le modalità di fruizione dei servizi TECNO GENERAL sono indicate nelle Condizioni Generali di Contratto. I Servizi TECNO GENERAL possono essere utilizzati dal Cliente esclusivamente a titolo personale e privato. I Servizi TECNO GENERAL non possono essere utilizzati dal Cliente a scopo di lucro, anche indiretto.



## PARTE QUARTA

### STANDARD DI QUALITÀ

#### 4.1 Standard generali e particolari

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

TECNO GENERAL 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.

Ai sensi dell'art. 10, lett.a) della delibera 179/03/CSP, la TECNO GENERAL fissa gli obiettivi di qualità per ciascun anno solare, in riferimento ai servizi di telefonia vocale, e di accesso ad internet da postazione fissa.

Indicatori di qualità del servizio di cui alla Delibera n.254/04/CSP adottati da TECNO GENERAL per l'anno 2012:

<b>Obiettivi per il servizio di telefonia vocale GETBY PHONE</b>				
Tempo di fornitura del collegamento iniziale	Tempo misurato che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio	Accesso diretto con proprie strutture:	Percentile 95%	14 giorni solari
			Percentile 99%	31 giorni solari
			% degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	98%
		Accesso diretto con strutture di altri Operatori:	Percentile 95%	23 giorni solari
			Percentile 99%	45 giorni solari
			% degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	98%
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive rilevate nel medesimo periodo	Accesso diretto con proprie strutture:	%	10%
		Accesso diretto con strutture di altri Operatori:	%	15%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione	Accesso diretto con proprie strutture:	Percentile 80%	36 ore
			Percentile 95%	96 ore
			% riparazioni completate entro il tempo massimo previsto	95%
		Accesso diretto con strutture di altri Operatori:	Percentile 80%	48 ore
			Percentile 95%	120 ore
			% riparazioni completate entro il tempo massimo previsto	90%
Tempi di risposta dei servizi tramite operatore	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti		Secondi	15 secondi
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi		%	85%
Fatture Contestate	Rapporto tra il numero reclami ricevuto nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo		%	2,5%
Accuratezza della fatturazione	Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo		%	1,5%
Tempo di fornitura della Carrier Pre-selection	Tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio di CPS è realmente disponibile per l'uso			Servizio Non Fornito

Indicatori di qualità del servizio di cui alla Delibera n. 131/06/CSP adottati da TECNO GENERAL per l'anno 2012:

Obiettivi per il servizio di accesso ad Internet GETBY ADSL Home 7 Mega 1 Mega 32 kbps				
1 - Tempo di attivazione del servizio	5) per servizi di accesso a banda larga Wireless	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	3 giorni solari
			Percentile 99° del tempo di fornitura	5 giorni solari
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	99%
			Media	2 giorni solari
2 - Tasso di malfunzionamento	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	4%
	b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	n.a.
3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	a) servizi realizzati in Unbundling o tramite strutture proprie	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	24 ore comprese quelle non lavorative
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	72 ore comprese quelle non lavorative
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	99%
			Tempo medio di riparazione	24 ore comprese quelle non lavorative
4 - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	1) tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Media pesata	10 secondi
			Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	15 secondi
	2) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	85%
			Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	25 secondi
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	85%
3) tempo totale di risposta dell'operatore umano	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	25 secondi	
		Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	85%	
5 - Addebiti contestati	Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato	servizi di accesso a Internet a banda stretta	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	2,5%
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	1,5%
7 - Velocità di trasmissione dati (2)	a) downloading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	5000 kbit/s
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	3000 kbit/s
			Media della velocità di trasmissione	4500 kbit/s
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	800 kbit/s
	b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	600 kbit/s
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	100 kbit/s
			Media della velocità di trasmissione	480 kbit/s
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	10 kbit/s
8 - Tasso di insuccesso nella trasmissione dati		servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuate nel periodo in cui è effettuata prova	2%
9 - Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	Metà del tempo per controllare un indirizzo IP valido tramite un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING)	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Percentile 95° ritardo massimo	16 msec
			Valore medio	10 msec
			Deviazione standard del ritardo	5 msec

Obiettivi per il servizio di accesso ad Internet GETBY ADSL Office 7 Mega 2 Mega 64 kbps				
1 - Tempo di attivazione del servizio	5) per servizi di accesso a banda larga Wireless	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	3 giorni solari
			Percentile 99° del tempo di fornitura	5 giorni solari
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	99%
			Media	2 giorni solari
2 - Tasso di malfunzionamento	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	4%
	b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	n.a.
3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	a) servizi realizzati in Unbundling o tramite strutture proprie	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	24 ore comprese quelle non lavorative
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	72 ore comprese quelle non lavorative
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	99%
			Tempo medio di riparazione	24 ore comprese quelle non lavorative
4 - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	1) tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Media pesata	10 secondi
			2) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta
	3) tempo totale di risposta dell'operatore umano	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta		
			5 - Addebiti contestati	Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato
servizi di accesso a Internet a banda larga	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	1,5%		
7 - Velocità di trasmissione dati (2)	a) downloading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	5800 kbit/s
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	3500 kbit/s
			Media della velocità di trasmissione	5000 kbit/s
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	850 kbit/s
	b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	800 kbit/s
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	150 kbit/s
			Media della velocità di trasmissione	620 kbit/s
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	15 kbit/s
8 - Tasso di insuccesso nella trasmissione dati		servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuate nel periodo in cui è effettuata prova	2%
9 - Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	Metà del tempo per controllare un indirizzo IP valido tramite un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING)	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Percentile 95° ritardo massimo	16 msec
			Valore medio	10 msec
			Deviazione standard del ritardo	5 msec

Obiettivi per il servizio di accesso ad Internet GETBY ADSL Office 7 Mega 2 Mega 256 kbps				
1 - Tempo di attivazione del servizio	5) per servizi di accesso a banda larga Wireless	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	3 giorni solari
			Percentile 99° del tempo di fornitura	5 giorni solari
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	99%
			Media	2 giorni solari
2 - Tasso di malfunzionamento	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	4%
	b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	n.a.
3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	a) servizi realizzati in Unbundling o tramite strutture proprie	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	24 ore comprese quelle non lavorative
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	72 ore comprese quelle non lavorative
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	99%
			Tempo medio di riparazione	24 ore comprese quelle non lavorative
	b) (servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	n.a.
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	n.a.
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	n.a.
			Tempo medio di riparazione	n.a.
4 - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	1) tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Media pesata	10 secondi
		servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	15 secondi
	2) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	85%
			Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	25 secondi
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	85%
3) tempo totale di risposta dell'operatore umano	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	25 secondi	
		Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	85%	
5 - Addebiti contestati	Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato	servizi di accesso a Internet a banda stretta	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	2,5%
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	1,5%
6 - Indisponibilità del servizio di accesso in dial-up (1)	Probabilità che nessun modem sia disponibile ad accettare chiamate in dial-up	servizi di accesso a Internet a banda stretta	Denominazione della tipologia di contratto	n.a.
			Rapporto tra il tempo in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione	n.a.
7 - Velocità di trasmissione dati (2)	a) downloading	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Percentile 95° della velocità di trasmissione	6500 kbit/s
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	4000 kbit/s
			Media della velocità di trasmissione	5600 kbit/s
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	900 kbit/s
	b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	1400 kbit/s
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	300 kbit/s
			Media della velocità di trasmissione	900 kbit/s
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	20 kbit/s
8 - Tasso di insuccesso nella trasmissione dati		servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuate nel periodo in cui è effettuata prova	2%
9 - Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	Metà del tempo per controllare un indirizzo IP valido tramite un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING)	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Percentile 95° ritardo massimo	16 msec
			Valore medio	10 msec
			Deviazione standard del ritardo	5 msec
Tasso di perdita dei pacchetti		servizi di accesso a Internet con banda nominale superiore a 128kbit/s	Probabilità di perdita dei pacchetti PING	2%

Indicatori di qualità del servizio di cui alla Delibera n. 79/09/CSP adottati da TECNO GENERAL per l'anno 2012:

Denominazione Indicatore	Obiettivo 2012
Tempo medio di navigazione per operatore umano (secondi)	10
Tempo risposta operatore umano (secondi)	15
Tasso di risoluzione dei reclami	95%

#### 4.2 Validità della presente Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è pubblicata nel sito web di GetBy all'indirizzo [www.getby.com](http://www.getby.com) come indicato nei documenti di fatturazione.

Gli standard di qualità riportati nella presente Carta sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie quali ad esempio: eventi naturali eccezionali inclusi eventuali disturbi del collegamento WI-FI/Hiperlan trattandosi di sistema di accesso mediante uso condiviso e non protetto delle frequenze, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità Pubblica.

Fermo, lì 19/12/2011