



B.T.A. DI BEZZO CARLO & C. SAS

## CARTA DEI SERVIZI

**ANNO DI RIFERIMENTO 2024**

### PREMESSA

B.T.A. DI BEZZO CARLO & C. SAS (di seguito BTA SAS) nell'ottica di garantire la trasparenza nei rapporti con la propria clientela e secondo quanto previsto dalla direttiva del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994, 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 della legge 31 luglio 1997, n. 249", nonché dalla delibera AGCOM 79/09/CSP "Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call-center) nel settore delle comunicazioni elettroniche" e Delibera AGCOM 156/23/CONS "Disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni elettroniche accessibili al pubblico da postazione fissa", adotta la presente "Carta dei Servizi", che risponde all'esigenza di fissare principi e regole nei rapporti tra gli operatori di telecomunicazioni che erogano servizi al pubblico ed i clienti.

La Carta dei Servizi è il documento che descrive i principi e le modalità operative adottate da BTA SAS nel rapporto con i propri Clienti e intende sintetizzare non solo i diritti dei Clienti, ma anche le responsabilità che BTA SAS assume nei loro confronti. Per tale ragione la Carta dei servizi BTA SAS è richiamata nelle condizioni generali di contratto.

La Carta dei Servizi costituisce base di riferimento nei rapporti fra BTA SAS e le persone fisiche o giuridiche, ivi compresi il consumatore (che il Codice del Consumo definisce come "la persona fisica che, in relazione ai contratti, agisce per scopi non riferibili all'attività professionale eventualmente svolta"), che utilizzano o chiedono di utilizzare servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico, di seguito indicati come "utenti", indicando una serie di parametri di qualità dei servizi offerti, quali continuità, regolarità e tempi di ripristino, che BTA SAS si impegna a garantire, permettendo agli utenti di verificarne l'effettiva realizzazione e fornendo informazioni utili per l'inoltro di segnalazioni, proposte, richieste di chiarimenti e segnalazioni di disservizio, ovvero questioni attinenti oggetto, modalità e costi della prestazione erogata.

La presente Carta dei Servizi potrà essere aggiornata periodicamente al fine di tener conto dell'evoluzione tecnologica e regolamentare, nonché dell'organizzazione dell'azienda e viene resa disponibile, nella versione più aggiornata, nella home page del portale [www.btainnovazione.it](http://www.btainnovazione.it), nonché eventualmente fornita agli utenti che ne facciano richiesta ai riferimenti del Servizio Clienti. Va letta congiuntamente alla documentazione contrattuale specifica del singolo servizio fruito dall'utente. Il Servizio Clienti di BTA SAS è disponibile telefonicamente (durante i giorni e gli orari di apertura) al numero +39 0438940553, oppure tramite le metodologie riportate nelle singole Condizioni Generali di Contratto. Nel portale web [www.btainnovazione.it](http://www.btainnovazione.it) oltre alla Carta dei Servizi sono disponibili anche le "Informazioni sugli Obiettivi ed i risultati sulla qualità del servizio", le informazioni relative alla "Trasparenza tariffaria" e "Trasparenza Tecnica" e le Condizioni Generali di Contratto che disciplinano i rapporti contrattuali con il Cliente.

La Società BTA SAS con sede in Viale Rizzera, 1 - 31029 Vittorio Veneto (TV) e P.IVA 02351380262, è società titolare di autorizzazione generale per la fornitura di servizi di comunicazione elettronica (ISP, WISP) e per la rivendita e/o fatturazione di traffico telefonico (RESELLER); è altresì iscritta al n° 36408 del ROC - Registro degli Operatori di Comunicazione.



**B.T.A. DI BEZZO CARLO & C. SAS**

La società BTA SAS è proprietaria del marchio “Bta Innovazione” con cui offre servizi finalizzati alla soddisfazione delle esigenze del Cliente nell’ambito delle connessioni Internet a banda larga e ultralarga (cablate e senza fili), dei servizi a valore aggiunto quali server virtuali privati, domini, hosting, VoIP, WLR (Wholesale Line Rental rivolto a chi vuole mantenere il servizio telefonico tradizionale di base POTS o avanzato ISDN), nel rispetto dei principi sottoesposti. Possiede e gestisce direttamente gran parte delle proprie infrastrutture e ciò le consente di offrire servizi su misura di alta qualità ed affidabilità, non trascurando l’importanza dell’economicità e competitività degli stessi.

## **I SERVIZI**

Tutti i servizi sono descritti in dettaglio nelle relative schede presenti sul sito di riferimento della BTA SAS per il servizio di connessione ad internet, <https://www.btainnovazione.it>

## **PROVVISORIETÀ**

Questo documento è soggetto a variazioni, in relazione alle disposizioni di legge che dovessero essere emanate, alle direttive da parte delle Autorità competenti in materia e ad altre modifiche degli elementi qui disciplinati.

## **CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi di BTA SAS si articola in quattro parti:

- La parte prima illustra i principi fondamentali che stanno alla base dei servizi offerti;
- La parte seconda indica come sono regolati i rapporti di BTA SAS con gli utenti e l’accessibilità ai servizi;
- La parte terza elenca gli standard qualitativi dei servizi;
- La parte quarta descrive procedure e modalità inerenti rimborsi e indennizzi.

### **1. PARTE PRIMA - I PRINCIPI FONDAMENTALI**

#### **1.1. UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO**

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, evitando qualsiasi discriminazione di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. La fornitura del servizio si ispira ai principi di obiettività, giustizia e imparzialità in modo da garantire parità di trattamento a parità di condizioni e di servizio prestato.

#### **1.2. CONTINUITÀ DI SERVIZIO**

BTA SAS fornisce i servizi in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni, fatta eccezione dei soli casi in cui si dovesse ricorrere ad interventi di manutenzione e riparazione, anche conseguenti ad eventuali guasti, nonché a cause di forza maggiore od ottemperanza a leggi vigenti o a provvedimenti dell’Autorità Pubblica. Nella consapevolezza che la continuità di servizio rappresenta un valore cruciale per le esigenze dei propri Clienti, BTA SAS utilizza tutte le più moderne infrastrutture tecnologiche per garantire la massima continuità ottenibile, che comunque non può prescindere da disservizi imputati a forza maggiore e determinati da eventi o da terzi che non rientrano quindi sotto la responsabilità diretta di BTA SAS. Nei casi



## B.T.A. DI BEZZO CARLO & C. SAS

di disservizi per interventi di manutenzione o per causa di forza maggiore, BTA SAS adotta i provvedimenti necessari al fine di ridurre al minimo il disagio per gli utenti, informando in anticipo i propri utenti degli interventi di manutenzione programmata che possono comportare interruzioni dei servizi, tramite comunicazioni pubblicate nella sezione di assistenza tecnica del proprio sito o contattando direttamente l'utente qualora si rendessero necessari interventi presso la sede di quest'ultimo. Si informa comunque che i servizi vengono alimentati tramite energia elettrica e che alcuni elementi di rete non sono ridondabili e che in caso di applicazioni che richiedano particolare continuità del servizio è opportuna la predisposizione di opportuni sistemi di emergenza (ad esempio con connessione di backup su altra tecnologia o dove sarà possibile verso altre nostre antenne donatrici). Nel caso specifico dei servizi wireless in banda non licenziata, essendo possibili lecite interferenze di terzi, queste ultime possono considerarsi causa di forza maggiore, come peraltro evidenziato nella documentazione contrattuale in relazione alla Delibera 183/03/CONS.

### 1.3. PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO

BTA SAS garantisce la partecipazione dei singoli utenti e delle associazioni di consumatori al processo di miglioramento dei servizi offerti. Ogni utente può inviare il proprio contributo, generale o relativo al singolo caso specifico, sotto forma di segnalazioni di disservizio, osservazioni, reclami e suggerimenti, attraverso i riferimenti del Servizio Clienti del portale, scrivendo a B.T.A. di Bezzo Carlo & C. SAS con sede in Viale Rizzera, 1 - 31029 Vittorio Veneto (TV) oppure via mail a [info@btainnovazione.it](mailto:info@btainnovazione.it), come pure richiedere in qualsiasi momento informazioni che lo riguardino. Con specifico riferimento ai reclami e specifiche segnalazioni si precisa che gli stessi saranno presi in considerazione con tempi di riscontro inferiori ai 30 (trenta) giorni dalla ricezione.

### 1.4. CORTESIA, CORRETTEZZA, TRASPARENZA E CHIAREZZA

BTA SAS 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. BTA SAS 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. Per consentire ai propri Clienti di scegliere la soluzione migliore per le loro esigenze, all'interno della gamma dei servizi offerti, BTA SAS si impegna alla massima trasparenza per la condivisione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi. Il sito istituzionale, inoltre, è aggiornato costantemente nei contenuti ed è in continua evoluzione per rendere semplice e chiara la spiegazione dei servizi e delle caratteristiche dei prodotti permettendo così ai Clienti un acquisto coerente con le proprie esigenze.

### 1.5. EFFICIENZA, EFFICACIA E FLESSIBILITÀ

BTA SAS persegue quotidianamente il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi forniti agli utenti, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, amministrative e procedurali più adatte allo scopo, nella consapevolezza che esse rappresentano un valore cruciale per la scelta di BTA SAS da parte dei propri Clienti. BTA SAS è fortemente impegnata a stimolare la diffusione di architetture ICT basate sulla rete IP e su sistemi aperti. Attraverso una ingente attività di ricerca e sviluppo e di scouting tecnologico BTA SAS garantisce ai propri Clienti un rapido accesso all'innovazione e una adozione flessibile e granulare di nuove tecnologie.



B.T.A. DI BEZZO CARLO & C. SAS

## 1.6. SICUREZZA

BTA SAS si prefigge di mantenere costantemente aggiornata l'infrastruttura di sicurezza propria e dei Clienti per minimizzare l'effetto dannoso di eventi esterni, eventualmente anche illeciti. In particolare BTA SAS garantisce che i propri sistemi di posta elettronica adottino tutte le misure necessarie ad evitare il loro utilizzo come veicolo di spam. La gestione della sicurezza infrastrutturale di BTA SAS avviene attraverso sistemi antincendio, di sorveglianza, di monitoraggio e di protezione contro i fulmini, tutti realizzati con tecnologie all'avanguardia e soggetti a periodici interventi di manutenzione programmata. La gestione della sicurezza internet avviene grazie alle competenze del reparto tecnico di BTA SAS che garantisce standard elevati di affidabilità, attraverso l'eccellenza della formazione degli specialisti BTA SAS, l'utilizzo di tecnologie leader di mercato, il costante aggiornamento e ricerca tecnologica e una rapida introduzione delle innovazioni.

## 1.7. TUTELA DEI DATI PERSONALI

BTA SAS garantisce al Cliente la riservatezza dei dati personali secondo quanto previsto dal Decreto legislativo n. 196/2003 (Codice in materia di Protezione dei Dati Personali o Codice Privacy), così come da sue successive modificazioni, quali il Decreto legislativo n. 101/2018 nonché della normativa europea di cui al Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 (c.d. GDPR – General Data Protection Regulation).

In particolare si garantisce al Cliente:

- nella Sua qualità di interessato, di ricevere tutte le informazioni previste dagli artt. 13 e 14 GDPR;
- nella Sua qualità di interessato, di esercitare i diritti di cui all'art. 15 GDPR e precisamente i diritti di: ottenere la conferma dell'esistenza o meno di un trattamento di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile; di ottenere l'indicazione dell'origine dei dati personali; oltre alle seguenti informazioni quali: la finalità del trattamento; le categorie dei dati personali in questione, i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati sono o saranno comunicati, in particolare se destinatari di paesi terzi o organizzazioni internazionali, il periodo di conservazione di tali dati, qualora sia previsto oppure, se non è possibile, i criteri utilizzati per determinare tale periodo, l'esistenza del diritto dell'interessato di chiedere al titolare del trattamento la rettifica o la cancellazione dei dati personali o la limitazione del trattamento dei dati personali che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento, il diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo, il diritto di ottenerne una copia;
- Ove applicabili, ha altresì i diritti di cui agli artt. 16-22 GDPR (Diritto di rettifica, diritto all'oblio, diritto di limitazione di trattamento, diritto alla portabilità dei dati, diritto di opposizione, profilazione), nonché il diritto di reclamo all'Autorità Garante.
- l'adozione e la gestione di un c.d. Modello Organizzativo Privacy diretto ad assicurare la rispondenza del trattamento effettuato alle vigenti disposizioni di legge.

Il Cliente potrà anche richiedere l'aggiornamento, la rettifica, l'integrazione, la cancellazione, il blocco dei dati trattati in violazione della legge, ivi compresi quelli non più necessari al perseguimento dello scopo per cui sono stati raccolti, nonché più in generale esercitare tutti i diritti che gli sono riconosciuti dalle vigenti disposizioni di legge.

Le richieste di variazione e/o cancellazione dei dati devono essere inoltrate a B.T.A. di Bezzo Carlo & C. SAS Viale Rizzera, 1 - 31029 Vittorio Veneto (TV) oppure via mail a [info@btainnovazione.it](mailto:info@btainnovazione.it).

BTA SAS, inoltre:

- Rende disponibile l'informativa relativa al trattamento dei dati personali ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento UE n. 679/2016, sui termini di dettaglio del trattamento effettuato e di ottemperanza alle vigenti disposizioni normative in materia, nella specifica Sezione "Privacy" del sito all'indirizzo <https://www.btainnovazione.it/privacy-policy>;



## B.T.A. DI BEZZO CARLO & C. SAS

- Adotta idonee misure di sicurezza fisiche e/o automatizzate, anche in relazione all'acquisizione, archiviazione e trattamento dei dati personali, particolari e giudiziari nonché dei dati di traffico telefonico e telematico, residenti sui propri sistemi e negli archivi informatici (DB) normativamente previsti per l'adempimento delle c.d. prestazioni di giustizia obbligatorie ai sensi dell'art. 57 (ex art. 96 Codice 2003) del Codice delle Comunicazioni Elettroniche.
- assicura la piena disponibilità ad ottemperare alle nuove disposizioni normative in materia di "portabilità dei dati" e di "diritto all'oblio" contenute nel summenzionato GDPR.

Il Titolare del trattamento dei dati è B.T.A. di Bezzo Carlo & C. SAS, con sede in Viale Rizzera, 1 - 31029 Vittorio Veneto (TV). Telefono: +39 0438940553

### 1.8. TUTELA DELL'ORDINE PUBBLICO E DELLA SICUREZZA SOCIALE

BTA SAS contribuisce a mantenere il rispetto dei principi che regolano l'ordine pubblico e la sicurezza sociale. Anche i Clienti BTA SAS 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.

### 1.9. LIBERTÀ FONDAMENTALI E PROTEZIONE DELLA VITA PRIVATA

BTA SAS 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.

### 1.10. TUTELA DEI DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE E INDUSTRIALE

BTA SAS 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 BTA SAS CON GLI UTENTI E L'ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI

Il Cliente interagisce con BTA SAS tramite posta elettronica, sportello telefonico, corrispondenza postale, per le seguenti attività/ricieste: 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. BTA SAS 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 BTA SAS 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 BTA SAS si impegna a verificare costantemente la qualità dei servizi erogati ed ottimizzare i processi che regolano la fornitura dei servizi.

### 2.1 INFORMAZIONE AGLI UTENTI

Informazioni ai clienti:



## B.T.A. DI BEZZO CARLO & C. SAS

- Ogni contratto/offerta presentata ai clienti contiene informazioni precise relative alle condizioni economiche, tecniche e giuridiche di prestazione dei servizi offerti.
- Tranne quando la possibilità di modifica è prevista in forma esplicita e chiara nel contratto, BTA SAS si impegna ad informare i clienti di eventuali variazioni a tali condizioni tramite comunicazioni trasparenti e chiare.
- BTA SAS si impegna quindi a:
  - Specificare in modo chiaro e completo le caratteristiche del servizio, le prestazioni minime garantite, prezzi, modalità di pagamento e 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.;
  - Fornire, tramite il proprio servizio clienti presente nel sito web [www.btainnovazione.it](http://www.btainnovazione.it), informazioni relative a norme e specifiche tecniche.
  - Informare i clienti di eventuali variazioni contrattuali o modalità di erogazione dei servizi, delle motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli eventuali strumenti di ricorso avverso di esse.
  - Specificare le condizioni dei rapporti di tipo prepagato e il trattamento del credito residuo nel caso di cessazione del servizio.

### 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 519/15/CONS "Approvazione del regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche "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"). BTA SAS 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 BTA SAS al Cliente in fase di offerta e costituiscono un parametro costantemente misurato e monitorato per le analisi delle performance aziendali. Qualora si verifichi un ritardo nell'attivazione di un servizio imputabile al Cliente o a terzi o comunque dovuto a forza maggiore, BTA SAS si impegna a comunicare al Cliente i motivi del ritardo e, ove possibile, i tempi di attivazione previsti.

### 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 BTA SAS e contestualmente alla consegna del contratto stesso con l'indicazione relativa al servizio scelto dal Cliente. La fatturazione da parte di BTA SAS 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.

BTA SAS si impegna a comunicare ogni modifica delle condizioni contrattuali, siano esse tecniche, giuridiche od economiche, con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni dalla data della loro efficacia. Entro 60 (sessanta) giorni dall'avvenuta comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali il Cliente che non intenda aderire potrà esercitare la facoltà di recedere dal Contratto, senza che ciò comporti l'applicazione di alcuna penale, dandone comunicazione scritta a BTA SAS mediante lettera raccomandata a/r o mediante posta elettronica certificata.



## B.T.A. DI BEZZO CARLO & C. SAS

In tal caso il Contratto si intenderà definitivamente risolto a far data dalla ricezione da parte di BTA SAS 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.

La facoltà di recedere dal Contratto non potrà essere esercitata nel caso in cui le modifiche proposte siano esclusivamente a vantaggio del Cliente, siano di carattere puramente amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo sul Cliente o siano imposte direttamente dal diritto dell'Unione Europea o Nazionale.

I servizi si intendono erogati a tempo indeterminato fatte salve le condizioni stabilite nel Contratto. Le parti potranno recedere mediante apposita comunicazione, indirizzata dall'utente a BTA SAS 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 BTA SAS l'importo dovuto per l'utilizzo del servizio fino alla sua effettiva disattivazione, nonché l'eventuale contributo per il costo di disattivazione dello stesso quando questo fosse previsto contrattualmente.

### **2.4 ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RIPENSAMENTO DI CUI ALL'ART. 52 E SEGG. DEL D.LGS. 206/2005**

Nel caso di contratti a distanza il "consumatore" potrà esercitare il diritto di ripensamento, senza indicarne le ragioni, ai sensi dell'art. 52 e seguenti del Codice del Consumo, entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla data di conclusione del Contratto, dandone comunicazione scritta a BTA SAS mediante la compilazione del documento denominato "Modulo di recesso da utilizzare entro 14 giorni" reperibile all'interno del sito [www.btainnovazione.it](http://www.btainnovazione.it) oppure adoperando il formulario indicato all'Allegato II sexies Parte A del D.lgs. 206/05 e s.m.i. La comunicazione della volontà di esercizio del diritto di ripensamento, deve essere inviata dal consumatore a BTA SAS tramite raccomandata a/r (eventualmente anticipata alla mail [info@btainnovazione.it](mailto:info@btainnovazione.it)) al seguente destinatario e indirizzo: B.T.A. di Bezzo Carlo & C. SAS Viale Rizzera, 1 - 31029 Vittorio Veneto (TV) o a mezzo di Posta Elettronica Certificata [btasas@postacerta.net](mailto:btasas@postacerta.net) entro la scadenza del periodo di ripensamento. L'esercizio del diritto di ripensamento comporterà il rimborso (effettuato secondo le modalità scelte al momento dell'ordine del servizio), degli eventuali pagamenti effettuati dal consumatore, ad esclusione della quota per il servizio già utilizzato. Il consumatore a sua volta, dovrà provvedere alla restituzione a proprio carico degli apparati eventualmente ricevuti senza indebito ritardo e, in ogni caso, entro 14 (quattordici) giorni dalla data di comunicazione a BTA SAS del ripensamento.

Qualora il consumatore avesse richiesto di iniziare la prestazione di servizi durante il periodo di ripensamento, sarà in ogni caso tenuto a corrispondere un importo proporzionale al servizio fornito fino al momento dell'esercizio del predetto diritto, oltre alla corresponsione di tutti gli oneri ulteriori sostenuti da BTA SAS e funzionali all'attivazione del servizio.

### **2.5 FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO**

La fattura, trasmessa agli utenti per via telematica oppure, per coloro che ne fanno richiesta, per mezzo posta ordinaria, è chiara e di facile consultazione, contiene riferimenti ai singoli Servizi, ai periodi di riferimento e ad eventuali consumi. Il pagamento potrà avvenire tramite bonifico bancario, carta di credito,



## B.T.A. DI BEZZO CARLO & C. SAS

bancomat, SDD (SEPA Direct Debit), RI.BA o bollettino postale. Nel caso di ritardo nei pagamenti, fermo restando il diritto di BTA SAS di sospendere e/o risolvere il Contratto o il singolo Servizio, l'utente sarà tenuto a corrispondere a BTA SAS gli interessi moratori nella misura massima prevista dalla vigente normativa, oltre le spese per il recupero del credito, secondo quanto previsto dal Contratto. L'erronea attivazione o disattivazione di servizi BTA SAS 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 BTA SAS per informazioni e chiarimenti circa la propria posizione contrattuale e i dati riportati in fattura.

### 2.6 CONSUMI

L'utente, salvo guasti ed attività di manutenzione, può in ogni momento senza aggravio di spesa richiedere visione dei dettagli del traffico della connessione internet e/o voce nei limiti derivanti dal D.lgs. 196/2003 e relativi aggiornamenti e/o integrazioni. Il traffico a consumo è comunque evidenziato nella fattura emessa da BTA SAS.

Quale strumento sia di autotutela di BTA SAS che di protezione dell'utente, BTA SAS 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 sia esso telefonico e/o internet, BTA SAS 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.

### 2.7 ASSISTENZA

Per agevolare il rapporto con i propri Clienti, BTA SAS mette a disposizione un servizio di assistenza commerciale, amministrativa e tecnica che consente di segnalare disservizi, proporre quesiti sui servizi forniti, ottenere informazioni sulle procedure di reclamo.

Il servizio di assistenza è disponibile dal lunedì al venerdì, esclusi i festivi infrasettimanali, dalle ore 9:00 alle ore 12:30 e dalle ore 14:00 alle ore 18:30 ai seguenti recapiti:

- Posta ordinaria, all'indirizzo B.T.A. di Bezzo Carlo & C. SAS Viale Rizzera, 1 - 31029 Vittorio Veneto (TV)
- Telefono, al numero 0438940553;
- Posta elettronica, all'indirizzo [info@btainnovazione.it](mailto:info@btainnovazione.it);
- Area riservata ai Clienti del portale [www.btainnovazione.it](http://www.btainnovazione.it);





B.T.A. DI BEZZO CARLO & C. SAS

Eventuali variazioni sono preventivamente comunicate nella sezione "Assistenza" del sito <https://www.btainnovazione.it>

## 2.8 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 tramite mail o lettera scritta. BTA SAS si impegna a prendere in carico la segnalazione entro il giorno lavorativo successivo, effettuando la relativa notifica al Cliente. BTA SAS 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 (quarantacinque) giorni lavorativi dalla presentazione. Nell'ipotesi di particolare complessità dei reclami, che non consentano una risposta esauriente nei termini previsti, BTA SAS informerà entro il predetto termine il Cliente dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi stimati per la risposta. La comunicazione di BTA SAS al Cliente a seguito di analisi del reclamo prevede:

- 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.

I reclami e le segnalazioni inviate dai Clienti verranno conservate da BTA SAS in un'ottica di trasparenza.

Il Cliente può attivare le procedure di risoluzione extra-giudiziale di eventuali controversie, di cui all'art. 25 (ex art. 84 Codice 2003) del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, con le modalità indicate nella presente Carta dei Servizi. In particolare, il Cliente che, relativamente al proprio rapporto contrattuale con BTA SAS, lamenta la violazione di un proprio diritto ed intenda agire in via giudiziaria deve preventivamente avviare il tentativo obbligatorio di conciliazione, in conformità con le Delibere n. 203/18/CONS e 339/18/CONS (ConciliaWeb, <https://conciliaweb.agcom.it>) emanate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e reperibili sul sito dell'AGCOM (<https://www.agcom.it>).

## 2.9 PROCEDURA DI SEGNALAZIONE GUASTI

BTA SAS 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 e 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 BTA SAS e coinvolgendo, se necessario, i tecnici di rete o aprendo a sua volta un ticket per coinvolgere anche gli operatori terzi che forniscono all'ingrosso a BTA SAS servizi di connettività, voce o linee WLR tradizionali (es. Unidata, Retelit.WIC)



## B.T.A. DI BEZZO CARLO & C. SAS

Nel caso del WLR trattandosi di un servizio erogato attraverso operatori terzi e non avendo BTA SAS alcun controllo sugli elementi della rete, in caso di malfunzionamento o di guasto non risponde degli eventuali ritardi nel ripristino del servizio. Inoltre, in fase di attivazione e abilitazione del servizio stesso BTA SAS non può rispondere di disagi, inconvenienti, danni e malfunzionamenti a meno di fatti ad essa imputabili a titolo di dolo o colpa grave.

Qualora il problema sia riconducibile alla struttura sotto il controllo diretto di BTA SAS, 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.

Pervenuta la segnalazione di chiusura guasto, l'operatore di BTA SAS 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 BTA SAS respinge la chiusura dando ulteriore continuità all'intervento del reparto tecnico, ritornando in attesa della successiva segnalazione di chiusura guasto. Le verifiche devono essere eseguite nelle 5 ore successive alla segnalazione di chiusura guasto.

### **2.10 SISTEMI DI PROTEZIONE DEI MINORI DAI RISCHI DEL CYBERSPAZIO – Parental Control**

In conformità con la Delibera AGCOM 9/23/CONS “Adozione delle linee guida finalizzate all’attuazione dell’articolo 7-bis del decreto-legge 30 aprile 2020, n. 28 in materia di “sistemi di protezione dei minori dai rischi del cyberspazio”, BTA SAS mette a disposizione dei propri utenti una soluzione base del servizio di inibizione degli accessi ai siti WEB di contenuti per adulti denominato Parental Control (SPC), pensata per proteggere i minori da contenuti inappropriati sui dispositivi di comunicazione elettronica già in uso.

Il servizio di inibizione degli accessi ai siti WEB sopra citati è fornito agli utenti in forma gratuita ed è attivabile, secondo le modalità riportate nelle guide disponibili all'interno del sito [www.btainnovazione.it](http://www.btainnovazione.it), tramite l'area riservata “Area Clienti”. Il sistema è incluso ed attivato nelle offerte dedicate ai minori. BTA SAS fornisce inoltre assistenza gratuita a tutti gli utenti che desiderino attivare, disattivare o configurare il servizio attraverso il proprio contact center al numero 0438940553.

## **3 PARTE TERZA - STANDARD DI QUALITÀ**

### **3.1 STANDARD GENERALI E PARTICOLARI**

BTA SAS considera la qualità uno dei propri obiettivi principali. Svolge un costante lavoro di verifica e controllo sui Servizi e sulle risposte alle esigenze della Clientela, al fine di un continuo miglioramento degli standard di qualità. BTA SAS offre informazioni complete, comparabili, attendibili e di facile consultazione e aggiornate sulla qualità dei Servizi.

BTA SAS individua, di anno in anno, gli standard di qualità da perseguire nell'erogazione dei propri servizi e li comunica ai Clienti unitamente all'indicazione dei risultati raggiunti.



B.T.A. DI BEZZO CARLO & C. SAS

BTA SAS si impegna a garantire gli standard comunicati in condizioni normali ed in assenza di ostacoli che rendano impossibile il conseguimento relativo e si impegna ad informare tempestivamente i Clienti qualora si verificano eventuali difficoltà, ritardi o impossibilità tecniche sopraggiunte anche con riferimento a procedure che possano coinvolgere società terze o Autorità Pubbliche.

BTA SAS al fine di consentire agli utenti un agevole confronto qualitativo tra le offerte presenti sul mercato, si impegna a garantire la pubblicazione sul proprio sito web le seguenti informazioni sulle proprie offerte commerciali (come da Allegato 1 alla Delibera 156/23/CONS) all'interno della sezione indicata come "Trasparenza tecnica":

1. Nome commerciale dell'offerta;
2. Tecnologia utilizzata per fornire il servizio;
3. Velocità minime della connessione;
4. Ritardo massimo della connessione;
5. Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione;
6. Velocità massime della connessione;
7. Velocità normalmente disponibili della connessione;
8. Velocità pubblicizzate della connessione;
9. Tipologia di indirizzo IPv4 assegnato;
10. Tipologia di indirizzi IPv6 assegnati;
11. Disponibilità di meccanismi di QoS;
12. Eventuali limitazioni del servizio d'accesso a Internet;
13. Informazioni relative al modem libero;
14. Antivirus, firewall;
15. Assistenza tecnica;
16. Una spiegazione chiara e comprensibile dei mezzi di ricorso a disposizione del consumatore a norma del diritto nazionale in caso di discrepanza, continuativa o regolarmente ricorrente, tra la prestazione effettiva del servizio di accesso a Internet riguardante la velocità o altri parametri di qualità del servizio e la prestazione indicata conformemente ai punti da 3 a 7 di cui sopra.

### **3.2 INDICATORI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONI DA POSTAZIONE FISSA**

Come previsto dalla Delibera AGCOM n. 156/23/CONS, i principali indicatori monitorati da BTA SAS sono di seguito riportati:

1. Reclami sugli addebiti
2. Accuratezza della fatturazione
3. Tempo di attivazione del servizio
4. Tasso di malfunzionamento
5. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti
6. Probabilità di fallimento della chiamata (facoltativo)
7. Tempo di instaurazione della chiamata (facoltativo)
8. Velocità di trasmissione dati
9. Ritardo di trasmissione dati



B.T.A. DI BEZZO CARLO & C. SAS

#### 10. Tasso di perdita dei pacchetti

Con riferimento ai suesposti indicatori, i primi da 1 a 5 sono comuni a tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa, pertanto sia ai servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico che ai servizi di accesso ad Internet da postazione fissa. Gli indicatori n. 6 e 7, invece, sono relativi esclusivamente ai servizi di fonia, quindi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico. Attualmente fino a diversa decisione dell'Autorità sono facoltativi. Gli indicatori da 8 a 10 sono esclusivamente riferibili ai servizi di accesso ad Internet da postazione fissa.

Gli obiettivi di qualità per gli indicatori da 1 a 7 che BTA SAS si prefigge di raggiungere nell'anno in corso sono riportati nello specifico documento "Obiettivi" reperibile sul proprio sito all'indirizzo <https://btainnovazione.it/informazioni-legali/qualita-dei-servizi>.

I risultati (per gli indicatori da 1 a 7) sono consultabili mediante i modelli elettronici reperibili all'indirizzo sopra indicato. I valori (per gli indicatori da 8 a 10) sono misurabili dall'utente finale con l'apposito software Ne.Me.Sys. disponibile sul sito: <https://misurainternet.it>.

### 3.3 VALIDITÀ DELLA DEGLI STANDARD 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

BTA SAS 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 AUTOMATICI

A seguito di segnalazione del disservizio da parte del Cliente, BTA SAS si impegna a riconoscere in maniera automatica, ossia senza bisogno di espressa richiesta dell'indennizzo da parte del Cliente, gli indennizzi previsti per le fattispecie individuate agli articoli 4, comma 1, e 5, comma 1 del Regolamento introdotto con delibera AGCOM n. 347/18/CONS, e qui di seguito indicate.

#### 4.2.1 INDENNIZZO PER RITARDO NELL'ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

A fronte della segnalazione da parte del Cliente di un ritardo rispetto al termine massimo contrattualmente previsto per l'attivazione del servizio o il trasloco dell'utenza (senza cambio di operatore), oppure qualora BTA SAS non abbia ottemperato ai propri oneri informativi circa i motivi del ritardo rispetto ai tempi necessari per l'attivazione del servizio, fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito o forza maggiore, BTA SAS si impegna ad accertare il ritardo segnalato dal Cliente entro 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione della segnalazione del disservizio da parte dell'utente, e qualora tale accertamento abbia esito positivo, comunica al Cliente l'accoglimento del reclamo e provvede ad accreditare automaticamente, senza bisogno di una sua specifica richiesta nella segnalazione, o successivamente alla stessa:



## B.T.A. DI BEZZO CARLO & C. SAS

- a) un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 (sette/50) per ogni giorno di ritardo, nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza;
- b) un indennizzo pari a euro 2,50 (due/50) per ogni giorno di ritardo per ciascun servizio accessorio non gratuito fino a un massimo di euro 300 (trecento/00), 1 (euro) per ogni giorno di ritardo fino a un massimo di euro 100 (cento/00) per ciascun servizio accessorio gratuito, se il ritardo è relativo soltanto a servizi di accesso alla rete correlati.

Se il ritardo di attivazione del servizio o il trasloco dell'utenza, 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 essere attivato, come in via meramente esemplificativa l'indisponibilità del servizio.

Tali valori sono aumentati di un terzo se il collegamento è a banda ultra larga (con capacità trasmissiva superiore a 30 Mbit/s) e sono raddoppiati se il Cliente non è un Consumatore ai sensi del Codice del Consumo.

L'indennizzo è unico anche se il ritardo riguarda più servizi sul medesimo collegamento d'accesso a Internet; l'indennizzo automatico non è dovuto se il ritardo d'attivazione riguarda solo servizi Opzionali diversi dalla Voce o se il ritardo riguarda procedure di cambio di operatore, ipotesi per le quali sono più oltre previsti indennizzi a richiesta del Cliente.

### **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 senza che ve ne fossero i presupposti, fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito o forza maggiore e quanto stabilito dal successivo articolo 4.2.3, BTA SAS si impegna ad accertare il disservizio segnalato, entro 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione della segnalazione e, quando la sospensione o la cessazione del servizio risulti essere stata disposta da BTA SAS in difetto dei necessari presupposti di fatto indicati nel contratto o in violazione del preavviso contrattualmente previsto, BTA SAS comunica al Cliente l'accoglimento del reclamo ed accredita automaticamente al Cliente, senza bisogno di sua specifica richiesta:

- a) un indennizzo pari ad euro 7,50 (sette/50) per ogni giorno di sospensione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso sino ad un massimo di euro 100,00 (cento/00);
- b) un indennizzo pari a euro 2,50 (due/50) per ogni giorno di sospensione di ciascun servizio accessorio non gratuito fino a un massimo di euro 300 (trecento/00), 1 (euro) per ogni giorno di ritardo fino a un massimo di euro 100 (cento/00) per ciascun servizio accessorio gratuito, se la sospensione è relativa soltanto a servizi di accesso alla rete correlati.

Tali valori sono aumentati di un terzo se il collegamento è a banda ultra larga (con capacità trasmissiva superiore a 30 Mbit/s) e sono raddoppiati se il Cliente non è un Consumatore ai sensi del Codice del Consumo.



B.T.A. DI BEZZO CARLO & C. SAS

#### 4.2.3 MODALITÀ DI CORRESPONSIONE DEGLI INDENNIZZI DI CUI AGLI ARTT. 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 nella prima fattura utile decorsi 45 (quarantacinque) giorni dalla segnalazione del disservizio o dalla risoluzione dello stesso se successiva alla segnalazione. 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 bonifico bancario alle coordinate fornite dall'intestatario, entro il termine di 30 (trenta) giorni dall'emissione della fattura.

Per le utenze con pagamento anticipato del traffico la corresponsione avverrà mediante accredito del corrispettivo, con contestuale avviso al Cliente dell'avvenuto accredito anche tramite e-mail, entro 60 (sessanta) giorni dalla segnalazione del disservizio o dalla risoluzione dello stesso se successiva alla segnalazione.

In caso di cessazione del rapporto contrattuale tra le parti, avvenuta prima della emissione della fattura contenente l'indennizzo erogato, 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 alle coordinate fornite dall'intestatario entro 60 (sessanta) giorni rispettivamente dalla cessazione del rapporto contrattuale o dalla richiesta di liquidazione da parte dell'utente.

#### 4.2.4 INDENNIZZI SU RICHIESTA

Al verificarsi di specifiche ipotesi di inadempimento o disservizio imputabili a BTA SAS, 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, BTA SAS si impegna, previo accertamento da compiersi entro 45 (quarantacinque) 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:

##### **Indennizzo per ritardo nelle procedure di cambio operatore**

In caso di ritardo nell'espletamento della procedura di cambiamento di operatore, qualora il ritardo sia imputabile a BTA SAS, quest'ultima si impegna a corrispondere a richiesta del Cliente per ogni giorno di ritardo nella fornitura del Servizio di accesso a Internet sul collegamento interessato dal ritardo un indennizzo pari ad euro 1,50 per ogni giorno di ritardo e un indennizzo di pari misura se il ritardo per cambio operatore riguarda esclusivamente la portabilità del/dei numero/i.

##### **Indennizzo per mancato rispetto dei seguenti parametri di qualità della connessione**

a) **Velocità minima di trasmissione dati della connessione, in download e upload** (ai sensi dell'allegato 9 alla Delibera AGCOM n. 156/23/CONS): - il valore del relativo indennizzo **non è attualmente previsto** - sarà specificato e garantito da BTA SAS per ciascuna Offerta entro 120 giorni dalla pubblicazione delle Linee Guida secondo quanto indicato dall'art. 12 comma 6 dell'All. A alla cit. Delibera)

b) **Velocità massima di trasmissione dati della connessione, in download e upload** (velocità che l'utente può aspettarsi realisticamente di sperimentare ai sensi dell'allegato 9 alla Delibera AGCOM n. 156/23/CONS; - il valore del relativo indennizzo **non è attualmente previsto** - sarà specificato e garantito da BTA SAS per ciascuna Offerta entro 120 giorni dalla pubblicazione delle Linee Guida AGCom);

c) **Velocità normalmente disponibile della connessione, in download e upload** (velocità che l'utente può aspettarsi realisticamente di sperimentare e l'utente può aspettarsi di sperimentare per la maggior parte del tempo nell'utilizzo del servizio ai sensi dell'allegato 9 alla Delibera AGCOM n. 156/23/CONS; - il valore del relativo indennizzo **non è attualmente previsto** - sarà specificato e garantito per ciascuna Offerta entro 120 giorni dalla pubblicazione delle Linee Guida AGCom);



## B.T.A. DI BEZZO CARLO & C. SAS

d) **Ritardo di trasmissione dati** (ritardo massimo della connessione, di cui all'allegato 10 alla Delibera AGCOM n. 156/23/CONS): - il valore del relativo indennizzo **non è attualmente previsto** - sarà specificato e garantito da BTA SAS per ciascuna Offerta entro 120 giorni dalla pubblicazione delle Linee Guida secondo quanto indicato dall'art. 12 comma 6 dell'All. A alla cit. Delibera cit.);

e) **Tasso di perdita dei pacchetti** (tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione, di cui all'allegato 11 alla Delibera AGCOM n. 156/23/CONS): - il valore del relativo indennizzo **non è attualmente previsto** - sarà specificato e garantito da BTA SAS per ciascuna Offerta entro 120 giorni dalla pubblicazione delle Linee Guida secondo quanto indicato dall'art. 12 comma 6 dell'All. A alla cit. Delibera cit.).

Gli indennizzi contrattuali relativi alle velocità massime e normalmente disponibili saranno applicati da BTA SAS solo a seguito del rilascio della versione aggiornata del sistema di misura certificato a valle della definizione delle Linee guida di cui al comma di cui sopra (vedi citato art. 12 comma 6).

Per poter attestare il mancato rispetto dei parametri qualitativi della connessione garantiti da BTA SAS il Cliente deve avvalersi del software Ne.Me.Sys, cd. "Misura Internet" messo a disposizione dall'AGCOM, alla pagina web [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it), nei limiti e alle condizioni di applicabilità dello stesso e suoi aggiornamenti. Più esattamente, se il Cliente riscontra mediante tale strumento valori di Servizio peggiori rispetto a quelli garantiti, può presentare reclamo circostanziato a BTA SAS tramite raccomandata a/r o PEC da inviare ad BTA SAS entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, precisando nell'oggetto "Reclamo Misura Internet" e allegando il certificato della misura effettuata; oppure, trasmettere telematicamente il certificato a BTA SAS tramite lo stesso servizio di verifica gratuita della qualità, a valere quale reclamo circostanziato, per ottenere il ripristino della qualità garantita. BTA SAS si adopererà a ripristinare ove possibile il livello di qualità del Servizio, entro 30 giorni. Non prima di 30 giorni e non oltre 90 giorni dalla data del primo certificato, attraverso il medesimo strumento, sempre nei limiti e alle condizioni di applicabilità dello stesso e suoi aggiornamenti, il Cliente potrà effettuare una seconda verifica. Qualora anche i risultati riportati sul secondo certificato ottenuto dal Cliente tramite Misura Internet risultassero peggiori di quelli garantiti da BTA SAS per il Servizio, il Cliente potrà richiedere gli indennizzi di cui sopra, commisurati ai giorni successivi ai primi 15 dalla data del primo certificato (corrispondenti al termine garantito da BTA SAS per la riparazione dei malfunzionamenti), con esclusione di altri indennizzi per la medesima fattispecie, oppure avviare una procedura tramite piattaforma ConciliaWeb.

Nei casi di mancato rispetto degli indicatori di qualità di cui alle lettere (a), (d) ed (e) il diritto del Cliente agli indennizzi è alternativo alla facoltà di recesso senza costi o penali dal Contratto, mediante comunicazione da inviare a BTA SAS con raccomandata A/R o PEC, con effetto non appena registrato nei sistemi di BTA SAS e in ogni caso decorsi 30 giorni dalla sua ricezione. In alternativa al recesso, il Cliente ha altresì il diritto di modificare gratuitamente l'offerta sottoscritta, aderendo ad una offerta di prezzo inferiore con la medesima tecnologia sottostante e proporzionale alla qualità e alle caratteristiche del proprio collegamento per l'accesso ad Internet, qualora presente a listino. Solo qualora il Cliente Consumatore (ai sensi del Codice del Consumo) possa contestare una discrepanza significativa, continuativa o frequentemente ricorrente del Servizio (con riguardo agli indicatori di qualità di cui alle lettere a, d ed e), potrà recedere dal Contratto senza penali né costi fermo il suo diritto agli indennizzi ai sensi dell'articolo 98 septies-decies comma 6 del Codice delle Comunicazioni elettroniche.

**Indennizzo per ritardo nella riparazione/risoluzione dei malfunzionamenti.** In caso di mancato rispetto del termine di riparazione/risoluzione di un malfunzionamento oggetto di reclamo, il Cliente avrà diritto su richiesta ad un indennizzo di euro 1,00 per ogni giorno di ritardo nella riparazione, fino ad un massimo di euro 20,00, nei casi di completa interruzione, nonché euro 0,50 per ogni giorno di ritardo nella riparazione, fino a un massimo di euro 10,00 nei casi di servizio irregolare o discontinuo. Valori da dimezzare per servizi Opzionali diversi dalla Voce e da raddoppiare qualora il Cliente non sia un Consumatore ai sensi del Codice del Consumo.



## B.T.A. DI BEZZO CARLO & C. SAS

Nelle ipotesi di malfunzionamento conseguenti a eventi eccezionali o calamità naturali, l'operatore è considerato responsabile ai fini della corresponsione degli indennizzi qualora non dimostri di aver ripristinato la funzionalità del servizio nel tempo strettamente necessario, tenuto conto degli interventi tecnici dovuti e delle condizioni di sicurezza dei luoghi interessati da tali interventi. Ai fini del calcolo degli indennizzi si considera esclusivamente il periodo successivo a quello degli interventi tecnici dovuti, fino al ripristino della effettiva funzionalità del servizio.

**Indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami.** Qualora BTA SAS non fornisca riscontro al reclamo nel termine di 45 giorni e il Cliente ne faccia tempestiva richiesta BTA SAS corrisponderà al Cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo, sino ad un massimo di euro 20,00. Tale indennizzo è computato in misura unitaria a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo ed anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio. Non si applica qualora il Cliente abbia ottenuto un indennizzo per l'oggetto del reclamo e per i giorni successivi alla risoluzione del disservizio e qualora BTA SAS segnali che si tratta di questione di particolare complessità che non può essere risolta nel termine e tenga poi informato il Cliente circa lo stato di avanzamento del procedimento di soluzione del problema od i tempi necessari per la risposta.

**Indennizzo per attivazione di servizi accessori o profili tariffari non richiesti:** Qualora, a seguito di reclamo del Cliente sulla fattura, risulti che BTA SAS abbia attivato Servizi o profili tariffari non richiesti dal Cliente, il Cliente avrà diritto su richiesta ad un indennizzo di euro 1,00 per ogni giorno di attivazione non richiesta di cui alla fattura contestata e successivo, fatto salvo il diritto ad ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati.

**Indennizzo per perdita del numero** Nel caso eccezionale di perdita del numero telefonico precedentemente assegnato per causa imputabile a BTA SAS, l'utente potrà richiedere un indennizzo pari a euro 50,00, per ogni anno di precedente utilizzo, fino un massimo di euro 100,00; valori da raddoppiare qualora il Cliente non sia un Consumatore ai sensi del Codice del Consumo.

### 4.2.5 MODALITÀ DI CORRESPONSIONE DEGLI INDENNIZZI DI CUI ALL'ART. 4.2.4

Le somme di seguito indicate per gli indennizzi dovuti da BTA SAS a richiesta del Cliente sono inclusive di IVA. I giorni su cui sarà commisurato l'indennizzo sono solo quelli feriali, esclusi il sabato, la domenica e i festivi. BTA SAS riconoscerà l'indennizzo dovuto al Cliente mediante accredito dell'importo sulla prima fattura utile decorsi 45 (quarantacinque) giorni dall'esito positivo del reclamo, e per l'eventuale eccedenza sulle fatture successive. È fatto salvo il diritto del Cliente che sia in regola con i pagamenti verso BTA SAS, di chiedere per eventuali eccedenze rispetto alla prima fattura che siano superiori ad euro 100,00, o comunque se non è possibile l'accredito in fattura perché il Contratto è cessato, il pagamento entro 30 giorni da tale richiesta a mezzo di assegno o bonifico bancario, alle coordinate dallo stesso fornite. BTA SAS provvederà in tali casi a fornire un contestuale avviso dell'avvenuto accredito.

### 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 BTA SAS non abbia omesso nel tempo di rilevare detto uso anomalo o, avutane conoscenza, non abbia azionato i rimedi contrattuali per tale evenienza.

Nel caso del WLR trattandosi di un servizio erogato attraverso operatori terzi e non avendo BTA SAS alcun controllo sugli elementi della rete, nessun indennizzo è previsto in caso di malfunzionamento o di guasto.





## B.T.A. DI BEZZO CARLO & C. SAS

anche in caso di forza maggiore o caso fortuito a meno di fatti ad essa imputabili a titolo di dolo, colpa grave o negligenza nella gestione dell'apertura del guasto ticket.

Nessun indennizzo è dovuto se l'utente non ha segnalato a BTA SAS il disservizio entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte.

### 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.

### 4.5 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE DEL RECLAMO

Il Cliente può inoltrare formale reclamo in caso di inadempienza dei principi sanciti dalla presente Carta dei Servizi o delle norme che regolano le Condizioni Generali di Contratto attraverso uno dei seguenti canali:

- Posta raccomandata A/R a B.T.A. di Bezzo Carlo & C. SAS Viale Rizzera, 1 - 31029 Vittorio Veneto (TV)
- Via PEC a [btasas@postacerta.net](mailto:btasas@postacerta.net);

BTA SAS riferisce il risultato degli accertamenti entro un tempo massimo di 45 (quarantacinque) giorni dalla presentazione del reclamo; nel caso di rigetto del reclamo risponderà per iscritto fornendo i necessari dettagli e motivazioni.

Pena di decadenza, i reclami dovranno essere presentati entro 3 mesi dal verificarsi della circostanza da cui lo stesso scaturisce o, nel caso di reclami relativi ad una fattura, entro 60 giorni dalla scadenza della fattura stessa. Ogni reclamo presentato oltre tali termini fa venire meno il diritto ad ogni indennizzo.