

Allegato 1- Carta delle Garanzie per i Servizi a Sovrapprezzo

Articolo 1 - Finalità

1.1 La presente Carte delle Garanzie, che costituisce un allegato della Carte dei Servizi di Ambrogio S.r.l., ha quale fine ultimo quello di tutelare i diritti e gli interessi degli Utenti di Ambrogio, garantendo che tutti i Servizi a Sovrapprezzo (di seguito anche i “Servizi”), siano forniti nel rispetto dei principi di legalità, correttezza, liceità, e correttezza, in attuazione delle prescrizioni di cui al Decreto del Ministero delle Comunicazioni 2 marzo 2006, n. 145, recante il “Regolamento sui Servizi sovrapprezzo”, della Deliberazione dell’Agcom 52/12/CIR del 3 maggio 2012, recante “Adozione del nuovo piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa, che modifica ed integra il piano di numerazione di cui alla delibera n. 26/08/CIR e s.m.i. (Deliberazione n. 52/12/CIR)”, e delle disposizioni di cui al Codice delle Comunicazioni Elettroniche, e successive modifiche ed integrazioni.

Articolo 2 - Definizioni

- **Ambrogio S.r.l.:** è un operatore autorizzato per la fornitura di Servizi di comunicazione elettronica, titolare di numerazioni per Servizi a Sovrapprezzo;
- **Centro Servizi:** si intende la persona fisica o giuridica che, con l'utilizzo di opportuni apparati, consente all'Utente finale di Ambrogio accedere ad informazioni o prestazioni distribuite mediante le reti di comunicazione elettronica. Il Centro Servizi può operare direttamente come fornitore di informazioni o prestazioni o tramite soggetti diversi;
- **Servizi a Sovrapprezzo:** si intendono i Servizi forniti attraverso reti di comunicazione elettronica, accessibili al pubblico, anche mediante l'uso di specifiche numerazioni, definite nel piano nazionale di numerazione, o a livello internazionale dagli appositi organismi che consentono l'accesso degli utenti ad informazioni o prestazioni a pagamento. Per tali Servizi, il fornitore di Servizi di comunicazione elettronica addebita un prezzo complessivo comprendente il trasporto, l'istadamento, la gestione della chiamata e la fornitura delle informazioni o prestazioni. I Servizi a sovrapprezzo includono anche quelli realizzati con connessione ad Internet sia in modalità «dial-up», che prevede l'identificazione del fornitore di Servizi con una numerazione, sia in modalità «packet-switch», che prevede l'identificazione del fornitore di Servizi con un indirizzo IP. Sono, inoltre, inclusi tra i Servizi a sovrapprezzo quelli offerti sulla piattaforma della televisione «digitale» interattiva, ovvero mediante invio di messaggi di testo o dati quali, ad es., SMS o MMS, su base di singola richiesta ovvero in modalità di ricezione periodica (modalità «push») a seguito di sottoscrizione di uno specifico contratto.

Articolo 3 - Oggetto e responsabilità

3.1 La presente Carta delle Garanzie vincola Ambrogio e i Centri Servizi incaricati da Ambrogio a fornire Servizi a Sovrapprezzo, tutelando i diritti degli Utenti di Ambrogio, ed agendo sempre nel rispetto dei principi di sicurezza, responsabilità, e protezione dei dati personali.

3.2 Il Centro Servizi e Ambrogio, ciascuno nei limiti della propria competenza alla luce delle obbligazioni contrattuali in essere tra le Parti, sono responsabili del contenuto dei Servizi a Sovrapprezzo e della loro conformità, alle disposizioni di cui al Decreto del Ministero delle Comunicazioni 2 marzo 2006, n. 145.

4. Destinatari e Modalità di Offerta dei Servizi

4.1 Le informazioni o le prestazioni fornite da Ambrogio e dai Centri Servizi tramite Servizi a sovrapprezzo sono destinate, in genere, a persone maggiorenni.

4.2 Il Servizio a sovrapprezzo è erogato solo dopo l'esplicita accettazione da parte dell'Utente finale di Ambrogio, fatta eccezione per i Servizi di carattere sociale-informativo.

4.3 La durata massima dei Servizi a sovrapprezzo non supera i limiti di tempo previsti dal contratto in essere tra l'operatore titolare della numerazione ed il Centro Servizi.

4.4. Ai fini dell'offerta al pubblico di Servizi a sovrapprezzo, Ambrogio, operatore titolare della numerazione a sovrapprezzo, usa in proprio numeri o infrastrutture ovvero cede gli stessi in uso al Centro Servizi. I Centri Servizi che ricevono in uso uno o più numeri ovvero infrastrutture da Ambrogio non possono cedere gli stessi a soggetti terzi.

4.5. Gli strumenti di selezione automatica (dialer), eventualmente utilizzati per l'accesso ai Servizi a sovrapprezzo forniti tramite Internet, da parte degli Utenti di Ambrogio hanno caratteristiche tecniche tali da permetterne il controllo da parte dell'Utente finale chiamante.

4.6 Ambrogio predispone ed aggiorna un database pubblico, consultabile anche sul proprio sito web, contenente le seguenti informazioni: generalità del centro Servizi e del/dei fornitori di informazioni o prestazioni, tipologia del Servizio a sovrapprezzo offerto e numeri associati o indirizzi IP per l'accesso al Servizio stesso. Il database aggiornato è inviato al Ministero dello Sviluppo Economico - Comunicazioni - (Direzione generale per i Servizi di comunicazione elettronica e di radiodiffusione) con periodicità trimestrale.

4.7. Ambrogio predispone ed aggiorna un database pubblico, consultabile anche sul proprio sito web, con le indicazioni del prezzo definito per ciascuna numerazione configurata sulla propria rete. Il database è inviato al Ministero dello Sviluppo Economico - Comunicazioni - (Direzione generale per i Servizi di comunicazione elettronica e di radiodiffusione) con periodicità trimestrale.

5. Principi Generali

5.1 Ambrogio e i Centri Servizi si impegnano a fornire tramite i Servizi a Sovrapprezzo informazioni o prestazioni corrette, rispondenti alla realtà, chiare e complete. Per le informazioni o prestazioni relative a dati, fatti o circostanze suscettibili di subire variazioni nel corso del tempo, sono indicate la data e, se necessario, l'ora a cui risale l'aggiornamento delle informazioni o prestazioni fornite.

5.2 Ambrogio e i Centri Servizi si impegnano a fornire Servizi a Sovrapprezzo che non siano immotivatamente prolungati e che non contengano pause, nè tempi di attesa che non siano tecnicamente indispensabili e che siano pretestuosamente previsti al solo fine di prolungare il tempo di connessione.

5.3 Inoltre, Ambrogio e i Centri Servizi si impegnano affinché le informazioni o le prestazioni fornite tramite i Servizi a Sovrapprezzo:

- non contengano messaggi subliminali;
- non offendano la dignità della persona;
- non evochino discriminazioni di razza, sesso e nazionalità;
- non esaltino alcuna forma di violenza;
- non offendano convinzioni religiose ed ideali;
- non inducano a comportamenti discriminatori o pregiudizievoli per la salute, la sicurezza e l'ambiente;
- non arrechino danno morale, fisico o economico;
- non inducano all'uso di bevande alcoliche, tabacco, stupefacenti e farmaci;
- non presentino forme e contenuti a carattere pornografico, salva l'adozione di un sistema di controllo specifico e selettivo, od osceno.

5.4 Ambrogio e i Centri Servizi si impegnano affinché le informazioni o le prestazioni fornite tramite Servizi a Sovrapprezzo tariffati in base alla durata non siano interrotte da inserti pubblicitari, ad eccezione di quelli già contenuti in programmi ritrasmessi.

5.5 Ambrogio e i Centri Servizi si impegnano ad eseguire attività di vigilanza e controllo, attraverso tutti gli strumenti tecnici all'uopo utilizzabili per procedere ad una previa selezione dei contenuti ed all'identificazione dei soggetti abilitati ad inserire, periodicamente o una tantum, contenuti all'interno dell'offerta dei Servizi. Inoltre, assicurano, altresì, non appena ne siano venuti a conoscenza, l'immediata rimozione dei contenuti a carattere inequivocabilmente illecito o tali, comunque, da ledere i principi di cui alla presente Carta delle Garanzie.

6. Informazioni Obbligatorie

6.1 Tutte le attività per l'offerta al pubblico dei Servizi di comunicazione elettronica a sovrapprezzo, con finalità commerciali, di informazione o simili, sono svolte in base ai principi di correttezza e trasparenza e nel rispetto della normativa italiana e comunitaria in materia di tutela dei consumatori, pubblicità e contratti a distanza. Inoltre, Ambrogio e i Centri Servizi di obbligano nel rispetto delle prescrizioni di cui al D.M. 145/2006 a fornire informazioni o prestazioni dei Servizi a Sovrapprezzo, che siano precedute, indipendentemente dalla durata del Servizio, da un «messaggio di presentazione», chiaro ed esplicito, di tipo vocale, se l'informazione o prestazione è fornita tramite un Servizio in fonia, di tipo testuale, se è fornita tramite un Servizio dati, testuale e/o vocale se è fornita tramite videocomunicazione.

6.2 Detto messaggio contiene esclusivamente i sottoelencati dati informativi:

- destinazione del Servizio ai maggiorenni: (informazione da introdurre solo nel caso in cui il Servizio è vietato ai minori);
- nome o ragione sociale del centro Servizi;
- costo di tutte le informazioni e/o prestazioni, al minuto o forfetario ovvero per unità di quantità di informazione in kbyte, comprensivo di IVA;
- ove applicabile, costo massimo, comprensivo di IVA, delle informazioni;
- limite massimo dell'importo addebitabile;
- modalità di pagamento della quota eccedente il limite massimo addebitabile;
- tipologia delle informazioni o prestazioni fornite;
- nel caso di Servizi di consulenza professionale, identità, qualifica professionale, iscrizione all'ordine professionale, ove prevista da specifiche norme, ed eventuale funzione ricoperta;
- consenso espresso quale modalità di accettazione del Servizio.

6.4 L'accettazione del Servizio a Sovrapprezzo è ammessa solo con il consenso espresso dell'utente finale, fatta eccezione per i Servizi di carattere sociale-informativo.

6.5. Nel caso di Servizi a sovrapprezzo offerti mediante l'invio di messaggi di testo o dati in modalità push (SMS, MMS), sono fornite all'Utente, all'atto della conclusione del contratto, oltre alle informazioni sopra indicate, ove applicabili, le informazioni relative al costo per l'invio del singolo messaggio nonché le informazioni inerenti le modalità di disattivazione del Servizio. In particolare è previsto l'invio all'Utente, antecedentemente l'invio del primo messaggio a pagamento, di un messaggio gratuito che indichi:

- costo per singolo messaggio o per contenuto fornito;
- numero massimo di messaggi o il numero massimo di contenuti forniti;
- se trattasi di Servizio in abbonamento;
- sintassi per la disattivazione del Servizio.

6.6 Ambrogio si obbliga ad inviare, per i Servizi in abbonamento di durata superiore al mese, il messaggio gratuito con l'avviso di abbonamento in corso e l'indicazione della scadenza contrattuale mensilmente. In ogni caso, è escluso il rinnovo tacito dell'abbonamento.

7. Condizioni economiche di offerta.

7.1 Le condizioni economiche di offerta dei Servizi a Sovrapprezzo di Ambrogio sono proporzionate all'effettiva erogazione dei Servizi, salvo quanto disposto dalle disposizioni regolamentari applicabili. In ogni caso, qualora sia prevista, oltre la tariffa minutaria, un costo fisso alla risposta, quest'ultimo può essere addebitato solo dopo il consenso dell'utente.

7.2 Le condizioni economiche di offerta al pubblico dei Servizi a Sovrapprezzo sono comunicate conformemente a quanto previsto dal Codice delle comunicazioni elettroniche.

8. Fatturazione

8.1 Nel rispetto delle prescrizioni della Carta dei Servizi di Ambrogio, integrative dei singoli contratti convenuti con gli Utenti, Ambrogio si impegna a addebitare gli importi per i Servizi a Sovrapprezzo in fattura. La documentazione della fatturazione riporta gli importi relativi ai Servizi a sovrapprezzo separati da quelli relativi ad altri Servizi, con l'indicazione del relativo operatore titolare della numerazione

8.2 L'importo addebitato, nei limiti massimi previsti dalle prescrizioni regolamentari applicabili, è comprensivo del prezzo relativo al trasporto, all'instradamento, alla gestione della chiamata e alla fornitura delle informazioni o prestazioni.

Articolo 9 – Protezione dei dati personali

9.1. Ambrogio si impegna a fornire i Servizi a Sovrapprezzo senza violare la riservatezza dei propri Utenti finale, strutturando i Servizi in modo da evitare l'invasione della sfera privata dell'utente stesso.

9.2 Le informazioni personali, compresi nomi ed indirizzi, raccolte attraverso i Servizi a Sovrapprezzo, saranno utilizzati da Ambrogio esclusivamente per finalità strettamente connesse al Servizio fornito, nei limiti consentiti dal Codice per la protezione dei dati personali.

9.3 Le disposizioni della presente Carta delle Garanzie integrano altresì gli obblighi contrattuali assunti dai Centri Servizi di Ambrogio, i quali si impegnano a fornire i Servizi, accessibili dagli Utenti di Ambrogio, assicurando il rispetto delle prescrizioni regolamentari applicabili in materia di sicurezza nelle comunicazioni elettroniche e tutela dei dati personali degli Utenti dei suddetti Servizi.

9.5 In tal senso, i Centri Servizi si vincolano ad adottare tutte le misure tecniche e organizzative adeguate al rischio esistente, per salvaguardare della sicurezza dei suoi Servizi e per gli adempimenti di cui all'articolo 32-bis del Codice per la protezione dei dati personali, informando Ambrogio e gli Utenti stessi di ogni e qualsiasi violazione dei dati personali degli Utenti stessi.

9.6 Ambrogio riconosce espressamente agli Utenti il diritto di essere tutelati ai fini dell'erogazione dei Servizi, impegnandosi ad eseguire quanto necessario per assicurare il rispetto delle prescrizioni contrattuali.

Articolo 10 - Vigilanza sulle disposizioni contenute nella Carta delle garanzie

10.1 Ambrogio e i Centri Servizi si obbligano a svolgere le opportune attività di vigilanza e controllo sull'osservanza dei principi stabiliti dalla Carta delle Garanzie per l'offerta dei Servizi a Sovrapprezzo e la tutela dei minori, al fine di garantire le necessarie funzioni di prevenzione, disciplina e monitoraggio delle attività connesse all'offerta dei Servizi, e ne informa le Autorità pubbliche competenti.

Articolo 11 - Responsabilità per i Servizi accessibili attraverso numerazioni non geografiche

11.1 Ambrogio si riserva, in qualsiasi momento, di sua iniziativa o su segnalazione degli Utenti dei Servizi di comunicazione elettronica a sovrapprezzo di inibire temporaneamente o definitivamente, anche attraverso lo sbarramento della numerazione, l'accesso a quei Servizi in relazione ai quali sia stato riscontrato un utilizzo improprio o un'inosservanza delle disposizioni della presente Carta delle Garanzie per l'offerta dei Servizi a Sovrapprezzo e la tutela dei minori, ovvero il verificarsi di attività fraudolente, illegali o comunque dannose per Ambrogio e per gli Utenti di Ambrogio.

Articolo 12 - Tutela dei diritti di proprietà intellettuale e industriale

12.1 Tutte le attività per l'offerta al pubblico di Servizi a sovrapprezzo sono svolte nel rispetto della normativa vigente in materia di tutela del diritto di autore e della proprietà intellettuale e industriale.

Articolo 13 - Reclami

13.1 Salvo quanto prescritto nella Carta dei Servizi circa la Procedura di Conciliazione tra Ambrogio e i propri Utenti, ai sensi del D.M. 145/2006, gli Utenti di Ambrogio hanno il diritto di presentare allo Sportello Unico Telematico, istituito presso il Ministero dello Sviluppo Economico-Comunicazioni, reclami e segnalazione circa i Servizi a sovrapprezzo.