

Carta dei servizi

Ultimo aggiornamento ottobre 2025

- Art. 1 – Definizioni
- Art. 2 – Che cosa è questa Carta
- Art. 3 – A chi si applica
- Art. 4 – I nostri principi
- Art. 5 – Assistenza
- Art. 6 – Servizi chiari e sempre aggiornati
- Art. 7 – Servizi in caso di emergenza
- Art. 8 – Attivazione del Servizio
- Art. 9 – Irregolare funzionamento dei Servizi Base
- Art. 10 – Addebiti e reclami
- Art. 11 – Fatturazione e pagamento
- Art. 12 – Documentazione del traffico
- Art. 13 – Riservatezza delle fatturazioni
- Art. 14 – Le risposte alle domande dei Clienti
- Art. 15 – Garanzie di qualità
- Art. 16 – Informazioni ai Clienti
- Art. 17 – Uso razionale ed educazione al consumo
- Art. 18 – Durata della Carta Prepagata e della numerazione a disposizione del Cliente
- Art. 19 – Trattamento del credito residuo per carte prepagate
- Art. 20 – Mancato pagamento e frodi
- Art. 21 – In caso di controversie
- Art. 22 – Trattamento dati personali
- Art. 23 – Elenchi telefonici e Registro delle opposizioni
- Art. 24 – Agevolazioni per particolari categorie di Clienti
- Art. 25 – Aggiornamento e pubblicazione

Art. 1 – Definizioni

Agli effetti della presente Carta dei Servizi, in conformità e nel rispetto delle Delibere n. 78/02/CONS, n. 179/03/CSP, n. 73/11/CONS, n. 151/12/CONS, n. 656/14/CONS, n. 252/16/CONS, n. 203/18/CONS, 347/18/CONS, n. 292/18/CONS, 348/18/CONS, n. 10/21/CONS, n. 104/21/CONS, n. 390/21/CONS, n. 23/23/CONS, n. 156/23/CONS e n. 255/24/CONS, nonché al Codice delle Comunicazioni Elettroniche (D.Lgs. 259/2003).

Quanto previsto dalla presente Carta implica un impegno di Revoluce s.r.l., Società con sede legale Via Tommaso Prudenza, 9 – 84131 Salerno P.IVA / C.F.: 03788060048 – CCIAA: 484598 - SDI: M5UXCR1 - PEC: revoluce@pec.it - Telefono: 089 0976825 - Numero Verde: 800 777 570 - Sito web: www.revoluce.it, autorizzata ai sensi dell'art. 11 del D. Lgs. 207/2021 che ha modificato il D. Lgs. n. 259/2003 (Codice delle Comunicazioni Elettroniche) all'erogazione di servizi su rete fissa; Revoluce s.r.l. adotta il presente documento denominato Codice di Condotta e Carta delle Garanzie della Clientela nella erogazione dei servizi e prestazioni attuate. Questa Carta si applica a ogni tecnologia offerta dall'operatore, sino a modifica espressa.

CLIENTE

La persona fisica, giuridica o ditta individuale che materialmente utilizza i Servizi.

FORNITORI

Le società o le persone fisiche diverse da Revoluce s.r.l. che offrono Servizi, contenuti e applicazioni, tra i quali rientrano anche i titolari di numerazioni per l'offerta di servizi da parte di fornitori di contenuti.

Carta dei servizi

Ultimo aggiornamento ottobre 2025

Art. 2- Che cosa è questa Carta

Questa Carta dei Servizi, in accordo con i principi contenuti nelle Delibere richiamate nel già menzionato articolo, esprime la volontà di Revoluce s.r.l. attraverso l'offerta di rispettare i criteri di legalità, trasparenza, obiettività, non discriminazione, tutela della dignità umana, dei minori, dell'ordine pubblico, degli interessi sociali e della salvaguardia dell'ambiente per l'offerta di un Servizio di qualità che sia efficiente, personalizzato, trasparente e innovativo.

Questa Carta è depositata presso l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per i controlli di congruità (ai sensi dell'art.1, comma 6, lettera b), n. 2 della legge 31 luglio 1997, n.249), e sarà espressamente citata nei documenti contrattuali destinati ai Clienti ed è vincolante per Revoluce s.r.l.

Art. 3- A chi si applica

Questa Carta regola i rapporti di Revoluce s.r.l. con i propri Clienti, disciplinando gli obblighi di Revoluce s.r.l., quelli dei Fornitori dei Servizi che vi abbiano aderito e quelli dei fruitori degli stessi. Il servizio Revoluce Internet è rivolto a clienti privati (residenziali) e clienti business (professionisti, aziende, enti) situati nelle aree raggiunte dalla rete Open Fiber o da altre infrastrutture di connettività disponibili.

Revoluce fornisce i propri servizi nelle aree di copertura del territorio nazionale, in base alla disponibilità tecnica delle reti partner, e garantisce gli stessi standard di qualità e assistenza per tutte le tipologie di clientela.

Le offerte e le condizioni economiche possono variare in base alla tecnologia disponibile (FTTH, FTTC o FWA), nel rispetto delle disposizioni AGCOM sulla trasparenza e comparabilità delle offerte.

Art. 4- I nostri Principi

Revoluce ispira la propria attività ai seguenti principi:

- **Eguaglianza e imparzialità:** Tutti i clienti hanno pari diritto all'accesso ai servizi, senza discriminazioni di alcun tipo, nel rispetto dei principi costituzionali e delle disposizioni dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.
- **Continuità del servizio:** L'erogazione è garantita in modo regolare e senza interruzioni, salvo cause di forza maggiore o interventi tecnici programmati. In caso di disservizio, Revoluce informa tempestivamente i clienti e adotta misure per ridurre al minimo i disagi.
- **Partecipazione:** Revoluce promuove il dialogo costante con i propri clienti, raccoglie segnalazioni, reclami e suggerimenti, e partecipa alle iniziative di conciliazione e confronto previste dall'Autorità.
- **Efficienza e miglioramento continuo:** L'azienda persegue l'obiettivo del miglioramento costante della qualità e dell'affidabilità dei propri servizi, adottando sistemi di controllo interni e verifiche periodiche.
- **Trasparenza e cortesia:** Ogni informazione relativa ai servizi, alle condizioni contrattuali e agli standard qualitativi è resa disponibile in modo chiaro, comprensibile e accessibile, nel rispetto delle norme di trasparenza previste dalla Delibera AGCOM 255/24/CONS.
- Revoluce si impegna a rispettare i livelli minimi di qualità stabiliti dall'AGCOM, tra cui:

Indicatore	Obiettivo minimo	Rilevazione
Tempo medio di fornitura dell'allacciamento iniziale	≤ 30 giorni	Annuale
Tempo medio di fornitura dell'allacciamento iniziale	≤ 2 giorni lavorativi	Annuale
Tempo medio di fornitura dell'allacciamento iniziale	≥ 90%	Annuale
Tempo medio di fornitura dell'allacciamento iniziale	≤ 45 giorni	Annuale
Tempo medio di fornitura dell'allacciamento iniziale	≤ 60 secondi	Annuale

Eventuali aggiornamenti e dati consuntivi saranno pubblicati annualmente sul sito ufficiale.

Carta dei servizi

Ultimo aggiornamento ottobre 2025

Art. 5- Assistenza

Il sistema di servizio clienti, ove tecnicamente possibile, sarà accessibile attraverso diverse modalità: attraverso chiamata voce al Servizio clienti - 089 0977647/ Servizio commerciale - 089 0976825 negli orari 9:30/13:00 – 14:30/17:30 (lunedì-venerdì, sabato, domenica e festivi esclusi), web self care dall'Area clienti del sito. La chiamata al servizio di servizio clienti è gratuita per tutti, Clienti e non.

Secondo la vigente regolamentazione, salvo le chiamate dall'estero, anche l'accesso da altra rete è gratuito. In caso di accesso da altre reti alle numerazioni citate l'obbligo di offerta del servizio gratuito è in capo all'operatore di accesso.

Art. 6- Servizi chiari e sempre aggiornati

Tutti i Servizi basati su informazioni, dati o fatti suscettibili di subire variazioni nel tempo, conterranno l'indicazione del periodo temporale minimo di aggiornamento oppure di quanto tempo è trascorso dall'ultimo aggiornamento.

Art. 7- Attivazione del Servizio

L'attivazione del servizio avviene dopo la sottoscrizione del contratto, la verifica della copertura e la disponibilità tecnica presso l'indirizzo indicato dal cliente. Il tempo medio di attivazione stimato è di 30 giorni lavorativi dalla data di perfezionamento dell'ordine, salvo impedimenti tecnici, cause di forza maggiore o ritardi imputabili a terzi (ad esempio all'operatore infrastrutturale). In caso di mancato rispetto degli standard secondo quanto previsto dalla delibera AGCOM n. 347/18/CONS.

Revoluce informerà il cliente in tempo reale sullo stato dell'attivazione attraverso email, SMS o area clienti online.

In caso di ritardi superiori ai tempi indicati, il cliente ha diritto agli indennizzi automatici previsti dalla Delibera AGCOM n. 347/18/CONS.

Art. 8- Irregolare funzionamento dei servizi

Nel caso di guasti di particolare complessità l'impegno è di risolverli il più velocemente possibile, nella misura in cui non dipendano da terze Parti. Revoluce s.r.l., inoltre, si impegna a risolvere malfunzionamenti derivanti da eventuali attacchi informatici nel più breve tempo possibile e, comunque, nel rispetto di quanto stabilito dal DM 12 12 2018 "Misure di sicurezza ed integrità delle reti di comunicazione elettronica e notifica degli incidenti significativi". In caso di mancato rispetto degli standard secondo quanto previsto dalla delibera AGCOM n. 347/18/CONS.

Revoluce è obbligata ad intervenire in caso di irregolarità nel collegamento. Non sono di loro competenza eventuali guasti del modem, ove non espressamente disciplinato altrimenti nel contratto con il Cliente. Ove possibile, e nel rispetto della sua privacy, il Cliente sarà informato sui tempi necessari per l'intervento. Nei casi di manutenzione programmata potrebbe essere necessario interrompere momentaneamente il Servizio, ma i Clienti interessati saranno informati almeno con 24 ore di anticipo mediante uno dei seguenti mezzi di comunicazione: annunci sui quotidiani locali, affissioni o appositi messaggi sul terminale mobile o comunicazioni telematiche. Nel caso non siano osservati i predetti termini, fatte salve le situazioni di caso fortuito e/o forza maggiore, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti da questa Carta.

Art. 9- Addebiti e reclami

I Clienti hanno il diritto di presentare reclami e segnalazioni, senza oneri aggiuntivi, per iscritto, per telefono (contattando il servizio clienti al numero verde 089 0977647), tramite lettera raccomandata A/R o lettera semplice all'indirizzo Via Tommaso Prudenza, 9 – 84131 Salerno o tramite PEC all'indirizzo revoluce@pec.it. In particolare, i Clienti hanno il diritto di presentare, con le medesime modalità descritte, reclami e segnalazioni relativi agli importi addebitati in fattura entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura contestata, salvo che tale fattura sia arrivata in ritardo e che tale circostanza sia dimostrabile.

In tal caso se il Cliente reclama entro la data di scadenza della fattura Revoluce si riserva la possibilità di sospendere per la sola quota parte contestata il pagamento in attesa della verifica circa la fondatezza del reclamo. Qualora non sia riscontrata la fondatezza del reclamo, Revoluce comunicherà al Cliente, per iscritto, le motivazioni del rigetto, indicando gli accertamenti compiuti. Ove non abbia già provveduto, il Cliente dovrà pagare la fattura entro 10 giorni dalla ricezione della chiusura negativa del reclamo. Decorso tale intervallo, verrà addebitato al Cliente, nella misura indicata dalle Condizioni Generali di Contratto, quanto dovuto a titolo di indennità di mora per ritardato pagamento e verranno avviate le normali procedure di recupero crediti. Dopo la scadenza della fattura il Cliente sarà tenuto a pagare il relativo importo per intero, fermo restando che potrà reclamare comunque entro i già menzionati 45 giorni dalla data di emissione della stessa.

Qualora il reclamo per telefono non possa essere risolto nel corso della comunicazione con cui è stato presentato, il termine per la definizione del reclamo a partire dalla data di ricevimento dello stesso è non superiore a 30 (trenta) giorni; detto termine si applica qualunque sia la modalità di presentazione. L'esito del reclamo sarà comunicato al Cliente, per iscritto, entro i successivi 10 (dieci) giorni. Se la definizione del reclamo da parte di Revoluce richiede un tempo maggiore, la Società informerà il Cliente, nei termini predetti, dei tempi necessari per la risposta. Nel caso in cui Revoluce non rispettasse i termini prefissati, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti da questa Carta in ottemperanza alla Delibera 347/18/CONS. La procedura descritta in relazione alla corresponsione di un indennizzo in caso di ritardo nella risposta al Cliente ed i relativi termini non sono applicati da Revoluce in caso di abuso da parte del Cliente come, a titolo meramente esemplificativo, in caso di richieste pretestuose per sistematicità, frequenza o infondatezza.

Carta dei servizi

Ultimo aggiornamento ottobre 2025

Art. 10- Fatturazione e pagamento

Il conto telefonico emesso costituisce fattura e non avrà validità ai fini fiscali. La Fattura Elettronica fiscalmente valida sarà inviata al CID o all'indirizzo PEC comunicato. In assenza o in caso di mancato recapito tramite questi due canali, il Cliente potrà prendere visione della fattura originale direttamente nell'area Web dell'Agenzia delle Entrate.

Revoluce invierà il conto telefonico al Cliente prima della scadenza dei pagamenti e, comunque, il Cliente l'avrà a disposizione almeno 15 (quindici) giorni prima della scadenza medesima, salvo disguidi postali per l'invio cartaceo, di cui Revoluce non è responsabile.

Revoluce mette a disposizione del Cliente un servizio gratuito di recapito del conto telefonico tramite e-mail. In caso di richiesta di invio del conto telefonico per posta elettronica, il Cliente garantisce la correttezza, l'esclusiva titolarità ed accesso dell'indirizzo di posta elettronica, ne assume la piena responsabilità ed esonera Revoluce da qualsiasi responsabilità. Qualora il Cliente chieda che il conto telefonico venga spedito in formato cartaceo, anziché inviato per via telematica, o nel caso di impossibilità di recapito all'indirizzo di posta elettronica comunicato dal Cliente, Revoluce addebiterà al Cliente i costi connessi.

Revoluce si riserva di introdurre nuove modalità di pagamento coerenti con lo sviluppo tecnologico e/o di limitarne alcune in relazione a specifici prodotti e/o Servizi. Il pagamento, entro i termini di scadenza, attraverso le modalità indicate sul sito di Revoluce, libera immediatamente il Cliente dai suoi obblighi. Revoluce non imputerà al Cliente eventuali disfunzioni e/o danni nella effettuazione dei pagamenti addebitabili a soggetti terzi (banche, sportelli postali, società emittenti carte di credito, ecc.) cui sia affidata la gestione dei sistemi di pagamento. Il Cliente ha diritto di modificare la modalità di pagamento nell'ambito delle possibilità offerte. In caso di ritardo nei pagamenti sulle somme non corrisposte, Revoluce, applicherà un importo a titolo di indennità di mora, sul successivo Conto telefonico, come definito nelle Condizioni Generali di Contratto.

Art. 11- Documentazione del traffico

Revoluce, non offrendo servizi di fonia, non fornisce documentazione del traffico telefonico. Il Cliente può consultare i dati di fatturazione e consumo relativi al servizio Internet attraverso l'Area Clienti e le fatture elettroniche. Eventuali registrazioni tecniche sono trattate esclusivamente per finalità di sicurezza e conformità normativa, nel rispetto del GDPR.

Art. 12- Riservatezza delle fatturazioni

Il Cliente riceverà la fattura contenente i dati di spesa relativi al servizio di connettività Internet. I dati di fatturazione e di consumo sono disponibili in formato elettronico tramite l'Area Clienti, accessibile gratuitamente da qualsiasi terminale. Non essendo previsto alcun servizio di fonia, Revoluce non fornisce documentazione del traffico telefonico. Eventuali registrazioni tecniche relative all'utilizzo del servizio Internet sono trattate esclusivamente per finalità di sicurezza, diagnostica e conformità normativa, nel rispetto del Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali n. 2016/679 (GDPR) e del D.Lgs. 196/2003, come modificato dal D.Lgs. 101/2018.

Art. 13- Garanzie di qualità

Per posizionarsi sul mercato come operatore eccellente Revoluce intende offrire ai Clienti elevati standard di qualità.

Per "qualità" si intende il grado in cui l'insieme delle caratteristiche dei prodotti e servizi soddisfa determinati parametri prefissati.

Revoluce s.r.l. adotta gli indicatori di qualità del servizio mobile di cui alla Delibera n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP, n. 131/06/CSP, n. 244/08/CSP, n. 151/12/CONS, n. 656/14/CONS, e n. 23/23/CONS di seguito esemplificativamente riportati:

- Informazioni relative alle prestazioni delle offerte di accesso a Internet (Allegato 1 Delibera n.23/23/CONS)
- Reclami sugli addebiti (Allegato 2 Delibera n.23/23/CONS)
- Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 Delibera n. 23/32/CONS)
- Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 Delibera n.23/23/CONS)
- Accessibilità al Servizio voce (Allegato 5 Delibera n. 23/23/CONS)
- Probabilità di mantenimento della connessione voce (Allegato 6 Delibera n.23/23/CONS).

Revoluce adotta gli indicatori di qualità del servizio di assistenza clienti previsti dalla Delibera 255/24/CONS e si riserva di adottare ulteriori indicatori di qualità del servizio qualora previsto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Revoluce fissa entro il 31 dicembre di ogni anno gli obiettivi per gli indicatori di qualità sopra riportati e relativi all'anno successivo. Tali obiettivi, aggiornati annualmente, sono riportati sul sito revoluce.it nella sezione Carta dei Servizi e Obiettivi di qualità.

Sul sito commerciale revoluce.it nella sezione Carta dei Servizi e Obiettivi di Qualità sono anche pubblicati i resoconti periodici di consuntivo, dandone adeguata informazione alla clientela.

Con riguardo agli standard di qualità relativi al servizio fisso, si rinvia ai parametri stabiliti alla Delibera 156/23/CONS.

Carta dei servizi

Ultimo aggiornamento ottobre 2025

Art. 14- Informazioni ai clienti

Revoluce, fino ad eventuale diversa disposizione normativa, assicura la gratuità dei contatti con il servizio clienti per tutti, Clienti e non (ad esclusione delle chiamate dall'estero). Secondo la vigente regolamentazione, anche l'accesso da altra rete è gratuito, ad esclusione delle chiamate dall'estero. In ogni caso la modalità di applicazione dipende dall'operatore di accesso utilizzato dal cliente.

Servizi di assistenza avanzata saranno eventualmente forniti ai Clienti, previa esplicita indicazione del costo, secondo le previsioni tariffarie loro proprie ed in linea con la normativa vigente.

I Clienti sono informati, attraverso una pluralità di mezzi ed in modo chiaro, esaustivo e tempestivo, delle notizie riguardanti:

- il presente documento tramite pubblicazione sul sito web;
- qualsiasi modifica delle condizioni contrattuali con preavviso non inferiore a trenta giorni, e, al contempo, del diritto di recedere dal contratto, entro sessanta giorni dall'avvenuta comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali, senza incorrere in alcuna penale né ulteriore costo di disattivazione se non accettano le nuove condizioni, in conformità a quanto previsto dall'art. 98 – septies decies comma 5 del D. Lgs.207/2021 che ha modificato il D. Lgs.259/03;
- le modifiche normative che possono incidere sulla fornitura dei Servizi;
- gli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard di qualità dei Servizi;
- ogni eventuale variazione delle modalità di fornitura dei Servizi.

Art. 15 - Uso razionale ed educazione al consumo

Revoluce promuove un uso razionale ed efficiente delle telecomunicazioni. Per questo lanceranno campagne d'informazione destinate ad illustrare le caratteristiche merceologiche e qualitative dei Servizi e a educare ad un loro corretto utilizzo.

Art. 16 - Mancato pagamento e frodi

Revoluce richiede il pagamento delle fatture ai propri Clienti entro la data di scadenza delle stesse. Procedure automatiche informeranno il Cliente dell'avvenuto decorso dei termini di pagamento e delle azioni che Revoluce intende intraprendere per recuperare il credito. Tali iniziative saranno proporzionali all'ammontare del debito e al periodo di ritardo del pagamento. Esse comprendono la sospensione e la successiva disattivazione del Servizio e saranno sempre tempestivamente comunicate al Cliente. Revoluce sono dotate di un'unità organizzativa che ha il compito di prevenire le frodi di identità, di traffico e di pagamento. Sistemi all'avanguardia, che rispettano la privacy dell'utilizzatore, sono infatti in grado di segnalare automaticamente consumi e comportamenti anomali al fine di tutelare i Clienti da eventuali abusi del loro terminale. In ogni caso Revoluce si impegna a verificare le segnalazioni dei Clienti in buona fede e, laddove venga accertata una frode in danno di un Cliente compiuta tramite i Servizi, sistemi e/o le procedure, a provvedere al rimborso di quanto indebitamente già corrisposto alla Società. Nel caso di frode e di utilizzo indebito da parte di terzi, il Cliente sarà invitato a presentare una denuncia alle Autorità competenti nelle forme previste dalla normativa vigente e inviare copia della stessa al Servizio Clienti. Se, nonostante i sistemi antifrode attuati, l'utente dovesse comunque verificare di essere titolare di un'utenza, consapevole di non averne mai richiesta l'attivazione, può chiamare il Servizio Clienti per riceverne tutte le indicazioni necessarie a disconoscerla.

Art. 17 - In caso di controversie

I Clienti che lamentino la violazione da parte di Revoluce di un diritto o interesse protetti da un accordo di diritto privato o dalle norme in materia di telecomunicazioni e che intendano agire in giudizio, sono tenuti a promuovere preventivamente un tentativo di conciliazione dinanzi al CORECOM competente per territorio, ai sensi dell'art. 1, comma 11 della L. 249/1997 e delle Delibere 203/18/CONS, 339/18/CONS e 353/19/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e successive modifiche.

Il tentativo di conciliazione deve essere effettuato tramite la piattaforma telematica ConciliaWeb (<https://conciliaweb.agcom.it>), messa a disposizione dall'AGCOM, che consente di avviare e gestire online la procedura di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori.

In alternativa, il Cliente ha la facoltà di attivare procedure ADR (Alternative Dispute Resolution) attraverso le associazioni di consumatori che hanno sottoscritto protocolli d'intesa con Revoluce, o presso organismi non giurisdizionali di risoluzione delle controversie in materia di consumo (Camere di Commercio o altri organismi terzi), nel rispetto dei principi della Raccomandazione 2001/310/CE.

La proposizione del tentativo obbligatorio di conciliazione sospende il termine per agire in sede giurisdizionale. Tale termine riprende a decorrere alla scadenza del termine per la conclusione del procedimento di conciliazione, che non può durare più di 30 (trenta) giorni dalla proposizione dell'istanza nel caso di procedimento presso il Corecom e gli altri organismi di conciliazione e non più di 90 (novanta) giorni nel caso di ADR.

Carta dei servizi

Ultimo aggiornamento ottobre 2025

Art. 18- Trattamento dei dati personali

La privacy del Cliente è rigorosamente rispettata da Revoluce, in conformità alle disposizioni vigenti in materia di trattamento dei dati personali, richiesti per l'erogazione del servizio di connettività Internet FTTH.

I dati personali sono trattati nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e, laddove compatibile, del D.Lgs. 196/2003, come modificato dal D.Lgs. 101/2018, secondo i principi di liceità, correttezza, trasparenza, pertinenza e minimizzazione, al fine di tutelare la riservatezza e i diritti del Cliente.

Il Cliente ha diritto, in ogni momento:

- Di essere previamente informato sulle modalità di trattamento dei propri dati personali, in modo chiaro e trasparente.
- Di esprimere un consenso libero, informato, differenziato e revocabile per eventuali trattamenti ulteriori, anche da parte di terzi autorizzati.
- Di accedere, rettificare, limitare o cancellare i propri dati personali, secondo quanto previsto dagli articoli 15 e seguenti del GDPR.

Non essendo previsto alcun servizio di fonia, Revoluce non tratta dati relativi a traffico telefonico né gestisce elenchi pubblici cartacei o elettronici. Le richieste di esercizio dei diritti possono essere inviate a:

- Revoluce s.r.l., Via Tommaso Prudenza, 9 – 84131 Salerno
- PEC: revoluce@pec.it

Art. 19 - Elenchi telefonici e Registro delle opposizioni

Revoluce non offre servizi di fonia e, pertanto, non gestisce né fornisce elenchi telefonici pubblici né tratta dati personali per finalità di inserimento in elenchi generali cartacei o elettronici.

Di conseguenza, le disposizioni relative all'inserimento negli elenchi telefonici e al Registro pubblico delle opposizioni non si applicano ai Clienti Revoluce.

Il trattamento dei dati personali avviene esclusivamente per l'erogazione del servizio di connettività Internet FTTH e nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e della normativa nazionale vigente.

Art. 20 - Procedure di reclamo

Il Cliente può presentare eventuali reclami relativi all'inosservanza delle disposizioni della presente Carta, nonché delle Condizioni Generali di Contratto, per telefono contattando il servizio clienti ai numeri 800 777 570, lettera raccomandata A/R o lettera semplice all'indirizzo Via Tommaso Prudenza, 9 – 84131 Salerno (SA), tramite PEC all'indirizzo revoluce@pec.it

Dopo la notifica del reclamo, Revoluce fornirà, ove possibile, un immediato riscontro e, comunque, si impegna a dare una risposta al Cliente nei termini indicati nell'Art. 10 – Addebiti e reclami – di questa Carta. La procedura descritta in relazione alla corresponsione di un indennizzo in caso di ritardo nella risposta al Cliente ed i relativi termini non sono applicati da Revoluce in caso di abuso da parte del Cliente come, a titolo meramente esemplificativo, in caso di richieste pretestuose per sistematicità, frequenza o infondatezza.

Per le controversie individuate con i provvedimenti di attuazione dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, non può proporsi ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione nelle modalità indicate al precedente articolo.

La proposizione del tentativo obbligatorio di conciliazione sospende il termine per agire in sede giurisdizionale. Tale termine riprende a decorrere alla scadenza del termine per la conclusione del procedimento di conciliazione, che non può durare più di 30 (trenta) giorni dalla proposizione dell'istanza al Corecom e non più di 90 (novanta) giorni nel caso di ADR.

Art. 21 - Indennizzi

Nei casi di mancato rispetto da parte di Revoluce dei principi, obblighi ed impegni sanciti da questa Carta, il Cliente, ha diritto ad un accredito in fattura di entità commisurata alla durata del disservizio e ai volumi di traffico sviluppati, come da tabella, sempre che la richiesta venga tempestivamente inoltrata nel rispetto delle indicazioni di cui alla presente Carta dei Servizi.

Carta dei servizi

Ultimo aggiornamento ottobre 2025

Tab 1.- Indennizzi prevesti nel caso di mancato rispetto degli impegni presi da Revoluce

Parametro	Indennizzo
Irregolare funzionamento del servizio e mancata gestione del reclamo	Fino a 5,00€ per ogni giorno di ritardo e fino ad un massimo di 100,00€
Guasti eccezionali e generalizzati di particolare complessità tecnica	2,50€ dal quinto giorno successivo alla cessazione della causa di forza maggiore o dalla data dirisoluzione comunicata ai sensi dell'articolo 9 ove non rispettata
Ritardo nell'attivazione del Servizio accessorio	0,50 euro per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di 30,00€ per anno
Ritardo nell'attivazione del Servizio gratuito	0,30 euro per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di 15,00€ per anno

Nei casi di ritardo nel trasloco dell'utenza o nell'attivazione - fatto salvo quanto previsto al precedente articolo 8 - per causa imputabile a Revoluce, nonché di sospensione o cessazione amministrativa del servizio in assenza dei presupposti di legge o del previsto preavviso, il Cliente ottiene il riconoscimento dell'indennizzo automatico previsto dalla Delibera 347/18/CONS, come sopra indicato, segnalando il disservizio occorso al servizio assistenza al numero verde 800 777 570, per iscritto con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno a Revoluce s.r.l. Via Tommaso Prudenza, 9 - 84131 Salerno (SA), a mezzo PEC revoluce@pec.it.

In caso di mancato rispetto dei valori della qualità del servizio fisso, e in particolare della velocità minima della connessione in download e upload, del ritardo massimo della connessione, e del tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione, la richiesta dell'indennizzo previsto per l'irregolare funzionamento del servizio, secondo le modalità descritte all'art. 10 comma 5 dell'Allegato A alla Delibera 156/23/CONS, deve considerarsi alternativa alla facoltà di recesso senza costi, così come previsto dal medesimo articolo.

In qualsiasi momento sarà possibile misurare la qualità della linea utilizzando gli strumenti dedicati. Per fare una misura certificata della linea è possibile usare il software Ne.me.sys creato dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. È possibile trovarlo su www.misurainternet.it

In tutti i casi di cui al presente articolo, sono fatte salve le fattispecie in cui il mancato rispetto delle tempistiche dichiarate sia dovuto a cause di forza maggiore, a casi di eccezionale difficoltà tecnica, a ritardi causati da tempistiche dipendenti dalla clientela e/o a circostanze, comunque, non imputabili a Revoluce. Resta salvo il diritto del Cliente al risarcimento dell'eventuale maggior danno subito che dovrà essere rappresentato nelle sedi giudiziarie competenti.

Art. 22- I diritti di Revoluce

Revoluce 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 e/o per gli altri clienti. Di queste decisioni Revoluce fornirà eventuale comunicazione agli altri soggetti, ai Fornitori, alla Clientela e alle Autorità. Le modalità di fruizione dei Servizi di Revoluce sono indicate nelle Condizioni Generali di Contratto. I Servizi possono essere utilizzati dal Cliente esclusivamente a titolo personale e privato. I Servizi di Revoluce non possono essere utilizzati dal Cliente a scopo di lucro, anche indiretto.

Art. 23- Il commercio elettronico e pagamenti elettronici

L'Italia ha recepito con la Legge Comunitaria del 2001 (legge n. 39 del 1 marzo 2002) la Direttiva 2000/31/CE del Parlamento europeo e del Consiglio dell'8 giugno 2000 relativa a taluni aspetti giuridici dei Servizi della società dell'informazione, che comprende anche il commercio elettronico. Revoluce opera nel rispetto dei principi di cui al D.Lgs. 70/2003 di attuazione della predetta Direttiva 2000/31/CE e nel rispetto del D.Lgs. 206/05.

Carta dei servizi

Ultimo aggiornamento ottobre 2025

INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI

Revoluce fornirà e mette a disposizione del Cliente, prima della conclusione del Contratto, tutte le informazioni necessarie ed utili a formare un ragionato convincimento circa la sua stipula.

INFORMAZIONI SUI BENI E SERVIZI

Revoluce si impegna a fornire tutte le informazioni rilevanti circa i Servizi in vendita sotto un profilo quantitativo e qualitativo, a comunicare ogni restrizione in ambito geografico nella vendita, il prezzo di vendita e le caratteristiche.

TERMINI E CONDIZIONI CONTRATTUALI

I termini e le condizioni del contratto di acquisto debbono essere di facile accesso, comprensibili e privi di ambiguità. Tali informazioni si devono poter stampare. Il Cliente deve poter dare il consenso esplicito e preventivo alle clausole contrattuali.

Revoluce si impegna a fornire ai propri Clienti indicazioni supplementari di tipo legale e riguardanti:

- le tipologie di pagamento disponibili;
- le eventuali spese aggiuntive o sconti;
- la disponibilità del Servizio, dell'eventuale bene e i tempi di consegna;
- la modalità di restituzione includendo gli eventuali costi;
- la possibilità che alcuni ordini potrebbero essere annullati in caso di sospetto di acquisti fraudolenti;
- l'adesione ad uno schema di arbitrato per la risoluzione delle eventuali controversie.

Art. 24- Agevolazioni per particolari categorie di Clienti

Revoluce si impegna in modo particolare a tutelare gli utenti con disabilità e i suoi Clienti appartenenti alle fasce sociali deboli della popolazione. Per assicurare parità di accesso e di eguaglianza d'uso dei servizi offerti, Revoluce rende disponibili offerte caratterizzate da condizioni economiche agevolate a favore di categorie di Clienti svantaggiate, così come definite dalla normativa in materia.

Art. 25- Aggiornamento e pubblicazione

La presente Carta dei Servizi entra in vigore in data il 01.01.2026 ed è soggetta a revisione almeno annuale o in caso di variazioni significative nei servizi offerti.

La versione aggiornata è sempre disponibile sul sito www.revoluce.it nella sezione "Trasparenza e qualità del servizio".