

# CARTA DEI SERVIZI – WiMe S.r.l.

## 1. RIFERIMENTI

- Direttiva del Consiglio dei Ministri 27/1/1994, “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”
- Delibera n.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”,
- Delibera n. 131/06/CSP “Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa, ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2 della legge 31 luglio 1997, n. 249”
- Delibera n. 244/08/CSP, “Ulteriori disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa ad integrazione della delibera n. 131/06/CSP”

## 2. CARTA DEI SERVIZI E TRASPARENZA

WiMe s.r.l. (di seguito nominata come WiMe), adotta la presente Carta dei Servizi che potrà essere aggiornata in seguito a modifiche tecnologiche, fiscali e organizzative.

La versione aggiornata sarà pubblicata sul sito internet [www.wime.it](http://www.wime.it), al link <http://www.wime.it/cartaservizi/>

## 3. SERVIZI OFFERTI AL PUBBLICO

WiMe fornisce al pubblico servizi di connettività senza fili con tecnologia AirMax e WiFi.

Le offerte per servizi di connettività dsl, hanno contributo di attivazione di euro 100,00 iva esclusa e possono essere disattivate in qualsiasi momento mediante il pagamento di un contributo di disattivazione di euro 60,00

Il pagamento del canone mensile può avvenire con periodicità annuale, semestrale o bimestrale mediante addebito diretto su conto corrente bancario oppure mediante bonifico bancario o direttamente presso i nostri uffici.

## 4. EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

WiMe eroga i propri servizi ispirandosi al principio di eguaglianza e di pari dignità, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche dei propri clienti, a parità di condizioni, costi e servizio prestati.

## 5. CONTINUITÀ DI SERVIZIO

WiMe fornisce i servizi in maniera continuativa, fatta eccezione per gli interventi di manutenzione e ottimizzazione della propria rete, riparazione dei guasti, cause di forza maggiore od ottemperanza a leggi vigenti o provvedimenti dell'Autorità Pubblica.

Gli interventi di manutenzione programmata sono di norma notificati in anticipo ai clienti via email ed eseguiti dove possibile in finestre temporali tali da arrecare il minimo disagio. In tutti i casi WiMe s'impegna a mantenere al minimo il tempo di intervento per assicurare il minor disservizio ai propri clienti.

## 6. PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO

Tutti i clienti possono inviare i propri contributi mediante posta elettronica all'indirizzo [info@wime.it](mailto:info@wime.it) Le associazioni di consumatori o i singoli clienti possono inviare i propri contributi scritti a WiMe S.r.l. – via del Fortino 2 – 17027 Pietra Ligure. WiMe si impegna a rispondere a questi ultimi entro 45 giorni.

## 7. CHIAREZZA, COMPRESIBILITÀ, CORTESIA

WiMe adotta nei propri contratti e offerte al Cliente un principio di estrema chiarezza e trasparenza delle condizioni tecniche, delle procedure adottate, dei metodi di pagamento e delle condizioni di recesso.

Si adopera affinché gli operatori che vengono in contatto con i clienti, forniscano all'utente un proprio identificativo, siano sempre cortesi, e rispondano allo stesso in maniera precisa ed inequivocabile.

## 8. EFFICIENZA ED EFFICACIA

WiMe fornisce i propri servizi secondo criteri di efficienza ed efficacia, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

## 9. DATI PERSONALI

WiMe garantisce ai clienti la tutela di cui al Decreto legislativo n. 196/2003 e successive modifiche. In particolare, la possibilità di esercitare i diritti elencati nell'art. 7 del DL n. 196/2003 contattando il Responsabile del trattamento dei dati, tra cui: ottenere la conferma dell'esistenza dei suoi dati personali e la loro comunicazione in forma intelligibile, l'indicazione della origine, della logica e delle finalità del trattamento, il loro aggiornamento (correzione e/o integrazione), ed esercitare eventuali opposizioni lecite al trattamento.

## 10. INFORMAZIONI AI CLIENTI

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, WiMe s'impegna ad informare i clienti di eventuali variazioni a tali condizioni tramite comunicazioni trasparenti e chiare.

WiMe 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 raggiungibile all'indirizzo assistenza@wime.it, o via telefono al numero +39.019.93.75.118, informazioni relative a norme e specifiche tecniche;
- informare i clienti di eventuali variazioni contrattuali o modalità di erogazione dei servizi, delle motivazioni, e delle possibilità di reclamo;

## 11. ATTIVAZIONE SERVIZI A TITOLO ONEROSO

L'attivazione di servizi offerti a titolo oneroso avviene soltanto previa richiesta esplicita da parte del Cliente se non diversamente specificato in modo chiaro nel contratto di servizio. WiMe s'impegna sempre e comunque alla massima trasparenza riguardo alla comunicazione agli utenti delle condizioni di ogni servizio.

## 12. RECESSO

Se non associati a progetti specifici, a sconti in funzione di volumi o durata contrattuale, altre condizioni concordate con il cliente, oppure alla fornitura di apparecchiature, i contratti DSL hanno una durata iniziale di un anno, ma possono essere rescissi di mese in mese, con i contributi di disattivazione previsti.

## 13. FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

WiMe procede a fatturazioni mensili, bimestrali, semestrali o annuali con pagamento anticipato.

In caso di ritardato pagamento sono previste a contratto la possibilità di richiedere interessi di mora o penali, di sospendere il servizio, nel rispetto della normativa vigente.

## 14. ASSISTENZA CLIENTI

WiMe offre un servizio d'assistenza operativo dalle 09:00 alle 12:00 e dalle 15:00 alle 19:00 dei giorni feriali, escluse le festività nazionali e della città di Pietra Ligure. Per i guasti esiste la possibilità di ottenere assistenza a pagamento anche fuori dagli orari di ufficio: qualora il guasto fosse dovuto alla rete di distribuzione di WiMe nulla sarà dovuto, qualora il guasto sia imputabile a reti interne del cliente o all'antenna in comodato al cliente e lo stesso pretenda l'intervento fuori orario di lavoro sarà tenuto al pagamento della chiamata e delle ore di lavoro in regime di straordinario.

I punti di accesso sono:

- Email: [assistenza@wime.it](mailto:assistenza@wime.it),
- Telefono: +39.019.93.75.118

Eventuali variazioni sono pubblicate sul sito [www.wime.it](http://www.wime.it)

## 15. RECLAMI E SEGNALAZIONI

Qualsiasi reclamo relativo a malfunzionamenti, inefficienze, presunta inosservanza delle clausole contrattuali o della Carta dei Servizi, nonché dei livelli di qualità stabiliti, può essere inoltrato al servizio di assistenza, che inserirà una registrazione nel sistema di "trouble ticketing" interno per assicurare la tracciabilità e la consultazione. Per ciascun reclamo WiMe comunicherà al cliente l'esito dello stesso entro un massimo di 45 giorni comunicando le procedure adottate per risolvere le eventuali irregolarità riscontrate o le motivazioni e i chiarimenti sul motivo del rigetto. Non verranno prese in considerazione lamentele inerenti la velocità e la qualità della connessione qualora il cliente verifichi tali deficienze connettendosi alla linea mediante apparati WiFi.

In ogni caso, rimane il diritto del cliente di accedere, come previsto dalla delibera n.182/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, alle procedure di risoluzione delle controversie anche alternative alla giurisdizione e di applicare le condizioni dell'art. 5, allegato A della delibera 182/02/CONS in caso di sospensione del servizio nel corso del tentativo di conciliazione.

## 16. SEGNALAZIONE GUASTI

- In caso di indisponibilità del servizio, il cliente che ha sottoscritto il contratto contatta il servizio assistenza, che effettua una diagnosi di primo livello ed effettua una serie di test con la collaborazione del cliente.
- Se l'intervento non è risolutivo, l'operatore passa il problema, tramite il sistema di "trouble ticketing", al secondo livello di intervento estendendo i controlli sull'intera infrastruttura e coinvolgendo i tecnici di rete.
- Se il problema impatta la rete WiMe, l'intervento è immediato e l'operatore è in grado di fornire una stima dei tempi di risoluzione.
- Se il problema rilevato è attribuibile alla rete privata del cliente o alla struttura sotto il suo diretto controllo, l'operatore richiede l'esecuzione di

alcuni test per verificare il corretto funzionamento della linea dati.

- Pervenuta la segnalazione di chiusura guasto, WiMe contatterà il cliente per comunicare la presunta risoluzione del disservizio e ripetere tutte le verifiche di primo livello. Qualora il cliente 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.

#### **17. SOMME ERRONEAMENTE ADDEBITATE**

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

#### **18. RIMBORSI E INDENNIZZI**

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

WiMe si impegna ad indennizzare il cliente sui servizi DSL:

- in caso di nuove attivazioni, se il cliente in perfetta copertura non viene attivato entro 90 giorni dalla sottoscrizione del contratto, con un importo pari ad una mensilità,
- in caso di clienti esistenti, per ogni mese solare, con un importo pari alla mensilità stessa in caso di indisponibilità del servizio per oltre 4 giorni (sempre che tale indisponibilità non sia causata da impedimenti o ostacoli interposti tra l'antenna del cliente e la BTS alla quale è collegata).

#### **19. QUALITÀ**

WiMe si impegna a garantire sia i livelli di servizio generali, di seguito riportati, che i livelli di servizio specifici negoziati con i clienti in tutte le 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.

#### **20. DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO**

Disponibilità nel 95% dei casi 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno, ad eccezione dei periodi di manutenzione e riparazione opportunamente segnalati ed alle interruzioni dovute a cause di forza maggiore.

#### **21. TASSO DI MALFUNZIONAMENTO**

Rapporto tra numero effettivo di guasti e numero di linee per cause dipendenti dagli elementi di rete sotto la responsabilità di WiMe.

- massimo 5%

#### **22. TEMPO DI RISPOSTA DEL SERVIZIO DI HELP DESK**

- Tempo minimo di navigazione per accedere all'operatore umano: 10 sec.
- Tempo medio di risposta dell'operatore umano: 15 sec.
- Tempo totale di risposta dell'operatore umano: 30 sec.

#### **23. TEMPI MEDI – MASSIMI DI ATTIVAZIONE IN ZONE RAGGIUNTE DAL SERVIZIO**

- 4 giorni – 30 giorni

#### **24. TEMPI MEDI - MASSIMI DI RIPARAZIONE**

- 5 ore – 3 giorni

#### **25. ADDEBITI CONTESTATI**

- massimo 2%

#### **26. ACCURATEZZA DELLA FATTURAZIONE**

- percentuale di fatture riconosciute errate: massimo 1%