

## **CARTA DEI SERVIZI**

### **NETWIRELESS S.R.L.**

Sede Legale: Via belvedere, 5 001030 Faleria (VT) – sito web: [www.netwireless.it](http://www.netwireless.it)  
Reg. Imprese di Viterbo REA VT-151772 - P.IVA e C.F. 02086900566

### **INDICE**

1. CARTA DEI SERVIZI
2. L'OPERATORE
3. I PRINCIPI FONDAMENTALI
  - 3.1 EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO
  - 3.2 CONTINUITÀ
  - 3.3 PARTECIPAZIONE, CORTESIA E TRASPARENZA
  - 3.4 EFFICACIA ED EFFICIENZA
  - 3.5 TRASPARENZA DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI
4. GLI IMPEGNI
5. FATTURAZIONE, MODALITÀ DI PAGAMENTO E RECESSO ANTICIPATO
  - 5.1 CONSUMI
  - 5.2 RECESSO ANTICIPATO ADEGUAMENTO CONTRATTUALE ALLA VIGENTE NORMATIVA
6. GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI
  - 6.1 TASSO DI CONTESTAZIONE DEGLI ADDEBITI
  - 6.2 TEMPI DI ATTIVAZIONE, DI GESTIONE DEI GUASTI E PENALI PREVISTE PER L'OPERATORE
  - 6.3 PROCEDURA DI SEGNALAZIONE GUASTI
7. INDENNIZZI E RIMBORSI
8. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI - RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI
  - 8.1 INSERIMENTO DEI DATI PERSONALI NELLA BASE DI DATI UNICA DBU
  - 8.2 REGISTRO PUBBLICO DELLE OPPOSIZIONI
9. SERVIZI
  - 9.1 OFFERTA DEI SERVIZI AD ACCESSO DIRETTO
  - 9.2 OFFERTA DEI SERVIZI AD ACCESSO INDIRETTO
  - 9.3 TUTELA DEI DIRITTI
  - 9.4 SOSPENSIONE DEI SERVIZI
10. STANDARD DI QUALITÀ
  - 10.1 VERIFICA E CONTROLLO
  - 10.2 VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI
  - 10.3 CONTINUITA' DEL SERVIZIO
  - 10.4 TASSO DI EFFICACIA DELLA RETE

## 1. CARTA DEI SERVIZI

### PREMESSA

La presente Carta dei Servizi è stata redatta in base ai principi espressi dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 a cui deve uniformarsi, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici e recepita, con successive disposizioni, dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con Delibera n. 179/03/CSP e, con le Delibere n. 254/04/CSP, 131/06/CSP, 79/09/CSP, e successive modifiche ed integrazioni, in materia di Qualità e Carte dei Servizi di Comunicazione Elettronica nonché in conformità alle prescrizioni di cui alla 519/2015/CONS di AGCOM. Alla Carta dei Servizi si affiancano le Condizioni Generali di Contratto, che disciplinano i rapporti contrattuali in essere con la nostra Clientela Consumer e Business secondo il dettato D.lgs. 6 ottobre 2005 n. 206, relativo alla protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza, riconoscendo al consumatore il diritto di recesso in conformità a quanto previsto dal D.L. 31.1.2007 n. 7, convertito in legge, con modificazioni, dall'art. 1 legge 2 aprile 2007, n. 40. La Carta dei Servizi è raggiungibile con link diretto dalla pagina [www.netwireless.it](http://www.netwireless.it). L'help desk è a disposizione per ogni tipo di informazione legata alla Carta dei Servizi: dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 16.00 alle 19.00, il Sabato dalle ore 9.00 alle ore 13.00 esclusi i festivi infrasettimanali.

### 2. L'OPERATORE

Netwireless s.r.l., con sede legale e Amministrativa a Faleria (VT) Via Belvedere, 5, è un operatore di telecomunicazioni che si propone di fornire servizi di comunicazione per il mercato nazionale.

*A partire dal 18.07.2012 la Netwireless s.r.l. ha ottenuto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e dal Ministero dello Sviluppo Economico i seguenti titoli Autorizzatori per Reti e Servizi di Comunicazione Elettronica:*

- Iscrizione all'albo degli operatori WISP
- Iscrizione come Reseller Telefonico
- Iscrizione nr. 26941 al R.O.C. (Registro degli Operatori delle Comunicazioni);

### 3. I PRINCIPI FONDAMENTALI

L'erogazione dei servizi da parte di Netwireless avviene nel rispetto dei principi di eguaglianza ed imparzialità di trattamento, nella garanzia di un servizio continuativo, nella partecipazione dei Clienti alla prestazione del servizio, nel perseguimento di obiettivi di efficienza ed efficacia.

#### 3.1. EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

Netwireless fornisce i propri servizi nel rispetto di regole che sono uguali per tutti: non sono fatte differenze né discriminazioni, in base al sesso, alla religione, alla razza, alla lingua, alle opinioni politiche. Netwireless si impegna, quindi, a garantire, nei limiti territoriali della licenza individuale a lei rilasciata, parità di trattamento a parità di condizioni del servizio offerto. Particolare attenzione sarà tuttavia riservata, nella gestione dei rapporti, a quei soggetti appartenenti a fasce svantaggiate e deboli della popolazione.

L'attività di Netwireless si ispira inoltre a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità ed è proprio in funzione di tali principi che Netwireless si impegna ad interpretare le singole clausole delle condizioni generali di fornitura del servizio e le norme dettate in materia.

#### 3.2. CONTINUITÀ

Netwireless si impegna a garantire un servizio continuativo e regolare, tranne i casi di interruzione dovuti a forza maggiore o indispensabili per effettuare interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria nei sistemi gestionali e di rete e, comunque, in ogni caso in cui ciò si renda necessario a fronte di giustificate motivazioni. Qualora il servizio dovesse essere sospeso, Netwireless si impegna a ridurre al minimo i tempi di disservizio e i disagi causati ai Clienti, informandoli, qualora ovviamente le sia possibile, di quando il servizio verrà sospeso e, conseguentemente, di quando riprenderà il funzionamento o cesserà la situazione di funzionamento irregolare.

#### 3.3. PARTECIPAZIONE, CORTESIA E TRASPARENZA

Al fine di favorire l'interazione con i propri Clienti Netwireless garantisce che ciascun Cliente possa esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Per migliorare la fornitura del servizio, ciascun Cliente o associazione di consumatori può produrre documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti. Tale materiale verrà adeguatamente considerato e valutato da Netwireless; sarà quindi premura della società dare riscontro agli eventuali reclami o suggerimenti a lei indirizzati nell'obiettivo primario di improntare la propria attività a criteri di cortesia, chiarezza, correttezza e trasparenza.

#### 3.4. EFFICACIA ED EFFICIENZA

Sempre tra gli obiettivi primari di Netwireless vi è il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi offerti, mediante l'adozione delle soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali a tale scopo.

#### 3.5. TRASPARENZA DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI

In ottemperanza al principio di libera determinazione, la stipula del contratto di fornitura del servizio, la facoltà di esercizio del recesso, le variazioni contrattuali anche per includere od escludere la fornitura di un servizio supplementare o di altre prestazioni aggiuntive sono resi ugualmente accessibili e praticabili, attraverso procedure semplici, chiare, ed equilibrate.

### 4. GLI IMPEGNI

Netwireless si impegna a: attivare tutti i servizi offerti secondo le Condizioni generali di Contratto, consegnate al Cliente in occasione della sottoscrizione o comunque a questo rese note mediante pubblicazione e conseguente facoltà di presa visione direttamente nel sito Internet di Netwireless; fornire un servizio telefonico, al quale il Cliente può rivolgersi per chiedere informazioni circa i diversi servizi erogati, le condizioni economiche, segnalare disservizi e richiedere assistenza. Mettere a disposizione *anche una casella di posta elettronica [info@netwireless.it](mailto:info@netwireless.it)* a cui è possibile rivolgersi per chiedere informazioni e fare le segnalazioni di cui sopra; mettere a disposizione del Cliente una procedura gratuita di conciliazione concordata con le principali Associazioni dei Consumatori per la risoluzione dei reclami, allorquando, all'esito degli stessi, il Cliente ritenga ancora di non essere soddisfatto; garantire nei rapporti con la Clientela, attraverso tutto il proprio personale dipendente, rispetto e cortesia e, inoltre, ad agevolarla nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti sono in tal senso tenuti ad indicare le proprie generalità; inviare la fattura contenente le informazioni necessarie e, a richiesta, la documentazione delle comunicazioni effettuate nel periodo di riferimento conformemente a quanto previsto dal Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e successive modifiche ed integrazioni e dall'autorizzazione del Garante della Privacy del 13/03/2008; dare immediata comunicazione di ogni modifica delle condizioni economiche e tecniche di offerta, all'interno della fattura, oppure, attraverso il portale [www.netwireless.it](http://www.netwireless.it) o attraverso il Servizio di Customer Care; inoltrare le comunicazioni al Cliente in via preferenziale per iscritto ed inviarle unitamente alle fatture. Esse potranno anche essere effettuate mediante l'invio di un documento scritto separato, ovvero via fax, o mediante

posta elettronica e si intenderanno conosciute se inviate all'ultimo indirizzo o numero di telefax o indirizzo di posta elettronica reso noto dal Cliente. Le comunicazioni al Cliente potranno essere altresì fornite attraverso adeguate campagne informative utilizzando a tale scopo i più diffusi mezzi di informazione; curare la manutenzione delle apparecchiature concesse in comodato, la riparazione e l'eventuale sostituzione di quelle che dovessero risultare malfunzionanti. Per i malfunzionamenti che richiedessero tuttavia un periodo superiore a trenta giorni per la loro eliminazione, il Cliente potrà richiedere di essere informato circa lo stato di avanzamento della pratica. La riparazione dei guasti avverrà gratuitamente ad eccezione che per i guasti imputabili direttamente o indirettamente a dolo o colpa da parte del Cliente, o ascrivibili a difetti di funzionamento di impianti o terminali utilizzati dal medesimo. Qualsiasi intervento concernente il funzionamento delle apparecchiature e del servizio dovrà essere eseguito esclusivamente da Netwireless o da terzi incaricati da quest'ultima. Per consentire l'effettuazione delle verifiche ad impianto e apparecchiature relative esclusivamente alla fornitura del servizio, il Cliente dovrà consentire l'accesso ai propri locali ai tecnici netwireless o ai terzi da questa incaricati. Fornire la più completa collaborazione alle Autorità pubbliche competenti per l'accertamento di eventuali atti e comportamenti illeciti.

## **5. FATTURAZIONE, MODALITÀ DI PAGAMENTO E RECESSO ANTICIPATO**

Per i servizi usufruiti il Cliente riceverà da Netwireless fatturazioni commisurate alle tariffe in vigore al momento della sottoscrizione del contratto o in base a quelle successivamente aggiornate. In conformità all'articolo 7 dell'allegato A alla Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n.179/03/CSP e successive modifiche ed integrazioni, al Cliente saranno inviate le fatture emesse a titolo di corrispettivo dei servizi contrattuali almeno 15 (quindici) giorni prima della data di scadenza del pagamento. *Per i servizi il cui pagamento avviene mediante modalità anticipate (c.d. pre-pagato), il Cliente dovrà corrispondere a Netwireless il corrispettivo stabilito sulla base delle tariffe accettate dal Cliente al momento della sottoscrizione del relativo contratto.* Possono essere addebitate al Cliente le spese di incasso e invio fattura nei limiti previsti dalla legislazione vigente. Per i casi di inadempimento o ritardato pagamento verranno addebitati al Cliente interessi a titolo di indennizzo in conformità ed applicazione della disposizione di cui all'art. 7, comma terzo, della Delibera n. 179/03/CSP. Netwireless si riserva in ogni caso il diritto di modificare le specifiche tecniche dei servizi, aggiornare i corrispettivi, nonché variare le Condizioni Generali di contratto, per sopravvenute e comprovate esigenze tecniche, economiche e gestionali, che dovranno essere specificamente indicate nella comunicazione da inviarsi al Cliente con le modalità già descritte. Quando la modifica comporti un aumento del prezzo dei servizi o di altri oneri economici a carico del Cliente, esse avranno efficacia solo dopo il decorso del termine di trenta (30) giorni dal ricevimento della comunicazione da parte del Cliente. In tal caso, peraltro, il Cliente, entro tale termine di trenta (30) giorni, potrà esercitare il suo diritto di recesso, ai sensi dell'art.4, primo comma della Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 418/06/CONS e successive modifiche ed integrazioni, mediante comunicazione scritta a Netwireless a mezzo lettera raccomandata A.R., da spedire alla sede legale di Netwireless. In mancanza, le variazioni si intendono accettate dal Cliente. Qualsiasi corrispettivo deve essere inteso al lordo di IVA.

### **5.1. CONSUMI**

Nell'ambito delle attività di fatturazione, Netwireless consente ai Clienti di fruire dei seguenti servizi di controllo e monitoraggio del traffico fonia e dati: • *controllo del livello dei consumi derivanti dall'uso del servizio oggetto del contratto mediante accesso al Portale Utente dal sito [www.netwireless.it](http://www.netwireless.it); il cliente può in ogni momento prendere visione "via web" dei dettagli del traffico telefonico.*

• *Controllo e monitoraggio in caso di traffico anomalo – quale strumento di auto tutela Netwireless fissa un limite di credito basato sul profilo del cliente e sulle modalità di pagamento, l'entità del quale può essere, su richiesta, comunicato al cliente; nel caso di volumi di traffico anomalo, Netwireless si riserva la facoltà di procedere alla limitazione e/o alla sospensione parziale dei servizi fino al pagamento della relativa fattura o dei consumi da fatturare ed alla conseguente reintegrazione del credito.*

### **5.2. RECESSO ANTICIPATO – ADEGUAMENTO CONTRATTUALE ALLA VIGENTE NORMATIVA**

In coerenza con la normativa vigente, le condizioni di recesso valide per gli accessi xDSL asimmetrici, Fttx e Himax sono:

- il cliente consumatore potrà richiedere in qualsiasi momento la cessazione da tali servizi con un preavviso di 30 giorni;
- al fine di coprire i costi che Netwireless sostiene nei casi di disattivazione del servizio xDSL asimmetrico, sarà introdotto per le disattivazioni richieste prima della prevista scadenza, un costo pari a € 49,18 + iva una tantum per i contratti residenziali e di € 60,00 + iva per quelli affari.
- al fine di coprire i costi che Netwireless sostiene nei casi di disattivazione del servizio Fttx, sarà introdotto per le disattivazioni richieste prima della prevista scadenza, un costo pari a € 56,55 + iva una tantum per i contratti residenziali e di € 69,00 + iva per quelli affari.
- al fine di coprire i costi che Netwireless sostiene nei casi di disattivazione del servizio Himax, sarà introdotto per le disattivazioni richieste prima della prevista scadenza, un costo pari a € 49,18 + iva una tantum.

## **6. GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI**

All'indirizzo [assistenza.netwireless.it](mailto:assistenza.netwireless.it), Netwireless rende disponibile l'Assistenza Clienti, per agevolare le comunicazioni, segnalazioni di guasto, richieste di chiarimenti, suggerimenti, etc.. Il Cliente può presentare eventuali reclami relativi al mancato rispetto delle condizioni contrattuali o degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi. Tali reclami possono essere portati a conoscenza di Netwireless, per iscritto, via fax, via posta elettronica o telefonicamente. Il reclamo dovrà essere confermato mediante lettera raccomandata A.R. o posta elettronica certificata all'indirizzo: [netwirelessrl@pec.it](mailto:netwirelessrl@pec.it) che dovrà pervenire entro 30 gg. Dopo la presentazione del reclamo, al Cliente verrà comunicato il nominativo del soggetto responsabile per conto di Netwireless dell'indagine relativa alla segnalazione effettuata, il quale diverrà suo diretto referente. Il Cliente è informato del fatto che mediante tali riferimenti lo stesso potrà ottenere aggiornamenti relativamente allo stato della procedura di reclamo aperto. Netwireless si impegna in ogni caso a garantire una rapida ed esauriente valutazione dei reclami pervenuti ed una, per quanto possibile, sollecita risposta ai Clienti all'esito dell'istruttoria; il termine per la definizione dei reclami, non sarà superiore ai trenta 30 giorni dal ricevimento del reclamo stesso. Qualora la verifica e la risoluzione dei reclami pervenuti presenti particolare complessità, Netwireless entro il termine predetto, informerà il Cliente comunicando i tempi necessari per la risposta. Per i reclami relativi ai difetti di funzionamento che impediscono totalmente l'utilizzo dei Servizi qualora non risolti entro 45 giorni dalla comunicazione, il Cliente potrà recedere dal Contratto con disdetta scritta da inviarsi a Netwireless con raccomandata A/R e con effetto immediato dalla data di ricevimento della stessa. Per i reclami relativi alla fatturazione Netwireless, ove accerti la fondatezza del reclamo, provvederà alla restituzione degli importi già corrisposti dal Cliente mediante accredito sulla fattura immediatamente successiva o, su specifica richiesta del Cliente, direttamente a quest'ultimo comunque entro 60 giorni dalla data di risoluzione dello stesso. Qualora il Cliente reputi l'esito del reclamo o il rimborso insoddisfacente, potrà esperire la procedura di conciliazione prevista dalla Delibera Agcom n.173/07/CONS. Il Cliente è informato del fatto che la risoluzione delle controversie tra Netwireless e la Clientela, ad eccezione di quelle aventi ad oggetto il

mancato pagamento del servizio per il quale non sia stata sollevata alcuna contestazione, è subordinata, conformemente a quanto previsto dalla delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 173/07/CONS e dai suoi allegati, e successive modifiche ed integrazioni, all'esperimento di un tentativo di conciliazione. Tale tentativo di conciliazione dovrà essere attivato ex art. 3 dell'Allegato A della delibera 173/07/CONS, prima ancora di adire il giudice ordinario e pena l'improcedibilità del medesimo ricorso in via giurisdizionale, dinanzi al Co.re.com competente per territorio munito di delega a svolgere la funzione conciliativa ovvero, in difetto di delega, dinanzi agli altri organismi indicati nell'art. 13 della predetta delibera. Il Cliente potrà in ogni caso consultare, per ogni più completa informazione al riguardo

nonché per avere l'elenco dei Comitati Regionali delle Comunicazioni ove è esperibile il tentativo suddetto, l'indirizzo [www.agcom.it](http://www.agcom.it). In caso di corretta e tempestiva instaurazione secondo le indicazioni sopra fornite di una procedura di reclamo ovvero di risoluzione della controversia, il Cliente è in ogni caso informato del fatto che lo stesso potrà sospendere il pagamento del servizio contestato e che in tale ipotesi Netwireless si asterrà dal sospendere il predetto servizio per tutto il periodo di pendenza della procedura instaurata, fino alla sua conclusione, compresi gli intervalli di tempo intercorrenti tra le diverse procedure per la durata massima di sei (6) mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o di conciliazione; entro tale termine, in ogni caso, dovrà essere inoltrata la domanda per la successiva procedura di conciliazione o di definizione. In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito, da parte di terzi, del collegamento di rete, presentata dal Cliente all'Autorità competente nelle forme previste dalla normativa vigente, i pagamenti relativi al solo traffico denunciato in modo specifico come di origine fraudolenta possono essere sospesi fino alla definizione del procedimento. In caso di frode accertata per fatti che in alcun modo vedono coinvolta una responsabilità (civile) del Cliente, i pagamenti effettuati sono rimborsati.

#### 6.1. TASSO DI CONTESTAZIONE DEGLI ADEBITI

Netwireless si impegna a mantenere il tasso di contestazione degli addebiti ad un livello inferiore al 2,5%.

#### 6.2. TEMPI DI ATTIVAZIONE, DI GESTIONE DEI GUASTI E PENALI PREVISTE PER L'OPERATORE

I tempi di attivazione del servizio e di gestione guasti è stabilito in conformità della presente tabella:

##### TEMPI DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

TIPOLOGIA DI ACCESSO	A Tempi massimi di fornitura per il ) 100% dei casi (giorni solari)	B Tempi massimi di fornitura per il 95% ) dei casi (giorni solari)
Accessi ADSL asimmetrici		
- Senza intervento presso il cliente finale (linea esistente, no modem)	90	45
- Con intervento presso il cliente finale	90	45
Accessi SHDSL simmetrici	90	45
FTTCAB / FTTH	90	45
FIBRA OTTICA	180	90
HIMAX	90	30
VOIP	60	30

##### TEMPO PER IL RIPRISTINO GUASTI DEGLI ACCESSI ADSL / FTTCAB / FTTH / HIMAX

Tempo di ripristino accessi ADSL/FTTCAB/FTTH	A) 100% dei casi (giorni solari)	B) Di cui 95% dei casi (giorni solari)
Segnalazione in orario base dalle 8:00 alle 16 dal lun÷ven, esclusi i festivi	9	2
Segnalazione nei giorni festivi e prefestivi, e lun÷ven fuori orario base	9	4

Tempo di ripristino accessi HIMAX	A) 100% dei casi (giorni solari)	B) Di cui 95% dei casi (giorni solari)
Segnalazione in orario base dalle 8:00 alle 16 dal lun÷ven, esclusi i festivi	9	2
Segnalazione nei giorni festivi e prefestivi, e lun÷ven fuori orario base	9	4

Tempo di ripristino accessi FIBRA	A) 100% dei casi (giorni solari)	B) Di cui 95% dei casi (giorni solari)
Segnalazione in orario base dalle 8:00 alle 16 dal lun÷ven, esclusi i festivi	9	2
Segnalazione nei giorni festivi e prefestivi, e lun÷ven fuori orario base	9	4

Tempo di ripristino servizio VoIP	A) 100% dei casi (giorni solari)	B) Di cui 95% dei casi (giorni solari)
Segnalazione in orario base dalle 8:00 alle 16 dal lun÷ven, esclusi i festivi	9	2
Segnalazione nei giorni festivi e prefestivi, e lun÷ven fuori orario base	9	4

##### INDENNIZZI PREVISTI

PARAMETRO	INDENNIZZO

Attivazione del servizio	Per ogni giorno di ritardo successivo al massimo dei giorni previsti in tabella, Netwireless riconosce un rimborso pari al 100% del canone giornaliero (mensile/giorni mese)
Ripristino del servizio	Per ogni giorno di guasto successivo al massimo dei giorni previsti in tabella Netwireless riconosce un rimborso pari al 100% del canone giornaliero (mensile/giorni mese).

Netwireless farà quanto ragionevolmente esigibile per garantire la regolare consegna del flusso dati e l'attivazione della linea, salvi i casi di interruzioni o indisponibilità derivanti da necessità di manutenzione o eventi dipendenti da terze parti.

### 6.3 PROCEDURA DI SEGNALAZIONE GUASTI

In caso di indisponibilità della linea, il cliente contatta telefonicamente il servizio assistenza chiamando il 0761/588069 (orario help desk: dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 16 alle 19, il Sabato dalle ore 9.00 alle ore 13.00 esclusi i festivi infrasettimanali). L'operatore che riceve la chiamata esegue immediatamente una diagnosi di primo livello sulla continuità della connessione, verifica tutte le configurazioni ed effettua una serie di test con la collaborazione del cliente. Nel caso l'intervento non sia risolutivo l'operatore passa al secondo livello di intervento estendendo i controlli sull'intera infrastruttura di Netwireless coinvolgendo i tecnici di rete. Qualora il problema sia riconducibile alla struttura sotto il controllo diretto di Netwireless, l'intervento è immediato e l'operatore è in grado di fornire al cliente le adeguate informazioni sui tempi di risoluzione. Nel caso il problema rilevato risultasse attribuibile alla rete privata del cliente o comunque alla struttura sotto il suo diretto controllo, l'operatore richiede all'amministratore della rete locale del cliente il distacco della rete e l'esecuzione di alcuni test con l'impiego di una sola postazione per verificare il corretto funzionamento della linea. Una volta eseguiti tutti i controlli, se venisse rilevato che il guasto è imputabile alla struttura di Rete di un operatore terzo (ad esempio TIM), Netwireless avvia immediatamente tutte le procedure previste dal protocollo guasti del Gestore stesso, segnalando il disservizio all'ufficio preposto e mettendosi a disposizione dello staff tecnico di competenza per eseguire tutte le verifiche previste dalla procedura. Una volta individuata la natura del disservizio, il guasto viene ufficialmente preso in carico dall'operatore di Rete terzo e lo staff tecnico di Netwireless resta in attesa della segnalazione di "chiusura guasto". Pervenuta la segnalazione di chiusura guasto, l'operatore di Netwireless contatta il cliente per ripetere tutte le verifiche di primo livello. Verificato il corretto funzionamento della linea, il guasto viene definitivamente chiuso. Nel caso, invece, l'esito delle verifiche fosse negativo, l'operatore di Netwireless respinge la chiusura dando ulteriore continuità all'intervento dello staff tecnico del Gestore di Rete, ritornando in attesa della successiva segnalazione di chiusura guasto. Le verifiche devono essere eseguite nelle 5 ore successive alla segnalazione di chiusura guasto altrimenti l'eventuale persistenza del disservizio dovrà essere segnalata al Gestore di Rete con una nuova procedura.

### 7. INDENNIZZI E RIMBORSI

A fronte degli impegni sopra rappresentati, Netwireless provvederà ad indennizzare i propri clienti, in funzione della specifica tipologia di evento, anche se non costituente inadempimento contrattuale, nella misura e con le modalità previste dal "Regolamento in materia di indennizzi" approvato dalla Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Di seguito alcune tipologie di indennizzi:

Riparazione dei guasti: il Cliente dovrà tempestivamente segnalare malfunzionamenti che impediscono l'uso del servizio secondo quanto indicato al precedente punto 6.3. Gli indennizzi saranno quantificati secondo quanto indicato in termini di penali al punto 6.2.

La procedura di rimborso, in dipendenza di quanto descritto, in particolare per i ritardi di attivazioni o dei guasti su linee xDSL, Fttx e Himax il cliente richiede a Netwireless, a mezzo fax o raccomandata, la corresponsione delle penali per il mancato rispetto dei termini di consegna del servizio o risoluzione dei guasti. Netwireless esprime il suo benessere, previa verifica di congruenza, e procede con le relative compensazioni dei crediti o direttamente con il rimborso.

### 8. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI

Netwireless garantisce il rispetto delle disposizioni in materia di trattamento dei dati personali, garantisce di adottare ogni misura tecnica ed organizzativa indispensabile per salvaguardare la tutela e la riservatezza dei dati in suo possesso; assicura infine che il proprio personale è perfettamente a conoscenza di tale normativa essendo stato adeguatamente formato e scelto per capacità, affidabilità e attenzione alla correttezza del trattamento dei dati personali. Il Cliente è stato informato da Netwireless che i dati personali forniti dal Cliente saranno oggetto di trattamento nel rispetto della normativa vigente e al fine della erogazione dei Servizi oggetto del contratto da lui sottoscritto. Il cliente, in attuazione degli artt. 7-11 D.lgs. 196/03, manifesta il consenso selettivo e specifico al trattamento dei suoi dati per finalità diverse da quelle obbligatorie per legge o per contratto. Il trattamento dei dati da parte di Netwireless garantirà la massima riservatezza sui dati del Cliente, che non verranno comunicati a

terzi salvo quelli specificati di seguito o comunque diffusi per scopi diversi da quelli espressamente previsti dal contratto. La finalità del trattamento di tali dati è quella di individuare il sottoscrittore del contratto per l'utilizzo dei Servizi e renderne effettiva l'erogazione, contabilizzare gli importi relativi e fornire ogni necessaria ed opportuna informazione al Cliente in relazione alla gestione del rapporto contrattuale e ai servizi attualmente offerti o che si renderanno disponibili in futuro. I dati, dopo essere stati trasformati in forma anonima, potranno essere altresì elaborati a fini statistici. L'utilizzazione dei dati è strettamente funzionale all'esecuzione degli obblighi contrattuali. I dati del Cliente saranno archiviati in forma cartacea e automatizzata e conservati presso la sede di Netwireless, con predisposizione di idonee misure di sicurezza, tali da garantire la tutela e la massima riservatezza di tali dati, che verranno adeguate nel tempo, in conformità alla legge e alla evoluzione tecnica del settore. Il Cliente è inoltre consapevole che i suoi dati potranno essere trasferiti anche elettronicamente da parte di Netwireless ad altri soggetti, persone fisiche e/o giuridiche che forniscono servizi necessari allo svolgimento della attività di Netwireless, e pertanto a soggetti autorizzati all'assolvimento degli obblighi contrattuali, identificati ai sensi di legge e resi edotti dei vincoli imposti dal Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e successive modifiche ed integrazioni, quali in particolare: i. tutte le società del gruppo Netwireless o che comunque utilizzino legittimamente il marchio Netwireless.

ii. società specializzate nel trattamento gestionale ed operativo del credito commerciale da erogare a clienti, anche potenziali, di Netwireless, ovvero nell'espletamento delle procedure previste dal Decreto legislativo in relazione all'esecuzione del presente Contratto.

iii. avvocati, periti e consulenti nell'ambito di azioni giudiziarie, stragiudiziali, mediatricie e conciliative attive e passive.

iv. altri operatori di telecomunicazioni, nell'ambito delle procedure di attivazione/dismissione delle linee e delle procedure di number portability, v. subappaltatori per le attività di posa in opera di cavi, collegamento di apparati alla rete pubblica di telecomunicazioni e altre attività assimilate e/o assimilabili.

I dati personali relativi al traffico del Cliente, trattati per inoltrare chiamate e memorizzati da Netwireless, salvo gli obblighi derivanti dalle norme di ordine pubblico, saranno cancellati o resi anonimi al termine della chiamata, fatto salvo il trattamento finalizzato alla fatturazione

ovvero ai pagamenti tra fornitori di reti in caso di interconnessione o necessario in riferimento a controversie di Netwireless e il Cliente. Per le medesime finalità potranno essere sottoposti a trattamento i dati concernenti:

- (i) il numero o l'identificazione del Cliente;
- (ii) l'indirizzo e il tipo di Servizio fornito al Cliente;
- (iii) il numero degli abbonati chiamati;
- (iv) il numero totale delle unità temporali da considerare nel periodo di fatturazione;
- (v) il tipo, l'ora di inizio e la durata delle chiamate effettuate e il volume dei dati trasmessi; (vi) la data della chiamata o dell'utilizzazione dei Servizi; (vii) altre informazioni concernenti i pagamenti.

Il trattamento dei dati relativi al traffico e alla fatturazione sarà consentito unicamente agli incaricati di Netwireless che si occupano della fatturazione o della gestione del traffico, di analisi per conto dei Clienti, dell'accertamento di frodi o della commercializzazione dei servizi di telecomunicazione di Netwireless. In ogni caso, il Cliente ha i diritti previsti dal Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e, in particolare, può ottenere in qualsiasi momento l'aggiornamento, la rettifica o la cancellazione dei dati che lo riguardano.

#### **8.1. INSERIMENTO DEI DATI PERSONALI NELLA BASE DI DATI UNICA DBU**

Netwireless si impegna ad informare il Cliente del diritto di scelta di essere inserito o meno negli elenchi telefonici e circa le modalità dell'inserimento, della modifica, dell'utilizzo e della cancellazione dei dati personali. Ove il Cliente abbia prestato il proprio consenso all'inserimento nella base di dati unica (DBU) e negli elenchi telefonici (sia cartacei sia su supporti informatici) con la compilazione dell'apposito modulo, Netwireless provvederà ad inserire i suoi dati autorizzati nel suddetto DBU; l'inserimento avverrà nel rispetto delle condizioni indicate nella richiesta scritta e nei tempi tecnici necessari. La pubblicazione degli elenchi telefonici (sia in presenza di accordi con Netwireless, sia in difetto di essi) avviene peraltro secondo tempi che sono decisi in via esclusiva dai soggetti che provvedono alla stessa e sulla base di loro specifiche esigenze lavorative in merito alle quali Netwireless non può in alcun modo incidere. Netwireless non assume dunque alcun impegno in ordine alla tempistica di inserimento dei dati personali del Cliente negli elenchi che verranno pubblicati. E' possibile ottenere l'omissione dell'indicazione dell'indirizzo o del nome per esteso.

#### **8.2. Registro Pubblico delle Opposizioni**

In conformità alle disposizioni del D.P.R. n. 178/2010, a partire dal 31 Gennaio 2011 gli Abbonati agli elenchi telefonici pubblici che non vogliono più ricevere chiamate dagli operatori di telemarketing per attività commerciali, promozionali o per il compimento di ricerche di mercato, possono "opporvi" alle telefonate indesiderate iscrivendosi al Registro Pubblico delle Opposizioni. Per maggiori informazioni è possibile chiamare il numero gratuito 800.265.265 o visitare il sito web: [www.registrodelleopposizioni.it](http://www.registrodelleopposizioni.it).

### **9. SERVIZI**

#### **9.1. OFFERTA DEI SERVIZI AD ACCESSO DIRETTO**

Netwireless crea un accesso diretto verso tutte le aziende e le famiglie, proponendosi come unico operatore per tutte le esigenze di comunicazione riuscendo ad offrire, attraverso le potenzialità e la qualità della larga banda e della rete in fibra ottica (o ULL) di Netwireless, una trasmissione ad alta velocità di dati, video, Internet e servizi voce di interconnessione con Operatori terzi, mediante fornitura anche del servizio di "Number Portability".

#### **9.2. SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET**

Netwireless offre i seguenti servizi di accesso per la connessione ad Internet:

- i. xDSL (Bitstream simmetrico/asimmetrico ad accesso diretto e indiretto)
- ii. ULL (Unbundling Local Loop ad accesso diretto)
- iii. Fibra Ottica (accesso diretto) iv

Wireless Hiperlan

Per utilizzare il servizio xDSL il Cliente deve: • disporre di almeno una linea telefonica attiva e in grado di sostenere traffico dati; in alternativa richiedere alla stessa Netwireless e sostenendone i costi, l'attivazione di una linea specifica per l'erogazione del servizio • risiedere in un'area in cui sia presente la copertura del servizio xDSL (comune servizio ADSL) verificabile dal sito [www.netwireless.it](http://www.netwireless.it) • I tempi di attivazione di tale servizio sono indicati al precedente punto 6.2.

#### **9.3 TUTELA DEI DIRITTI**

Netwireless fornisce informazioni avendo particolare riguardo alla tutela dei minori, alla dignità umana, all'ordine pubblico e alla sicurezza sociale, nonché il rispetto della normativa italiana e comunitaria vigente in materia di protezione dei dati personali, di riservatezza della persona e dei consumatori, di tutela del diritto di autore e della proprietà intellettuale e industriale.

#### **9.4 SOSPENSIONE DEI SERVIZI**

Netwireless potrà limitare l'erogazione del servizio subordinandola alla prestazione di idonee garanzie per il pagamento degli importi fatturati. Netwireless potrà sospendere, anche solo in parte, il servizio, anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete e agli apparati di erogazione della stessa o di altri operatori. La sospensione del servizio per modifiche e/o manutenzioni, rese necessarie per una migliore e corretta fruizione del servizio medesimo, sarà comunicata al Cliente in forma idonea con almeno cinque (5) giorni di preavviso. In caso di effettuazione di un anomalo volume di traffico rispetto al consumo medio del Cliente, Netwireless potrà sospendere, in via precauzionale, il servizio in modo totale o parziale e potrà inviare una fattura anticipata rispetto all'ordinaria cadenza di fatturazione e sospendere precauzionalmente il servizio. La sospensione del servizio in caso di presunto traffico anomalo è una facoltà di Netwireless e non costituisce, in nessun caso, un obbligo a carico della stessa. Prima della sospensione del servizio, Netwireless contatterà il Cliente per verificare la consapevolezza del medesimo in merito all'effettuazione del presunto traffico anomalo. Ove la sospensione del traffico uscente risultasse urgente, Netwireless avviserà successivamente il Cliente mediante messaggio telefonico ovvero altre forme di comunicazione scritte (quali fax, telegramma, e-mail ecc.). In ogni caso il servizio verrà ripristinato non appena il Cliente avrà provveduto al pagamento del traffico sviluppato o prestato idonee garanzie richieste da Netwireless. Il Cliente è informato del fatto che nell'ipotesi di contestazione delle chiamate rivolte a numerazioni satellitari e/o numerazioni per servizi a sovrapprezzo (NNG), ferme le azioni ordinarie, il servizio non potrà essere sospeso fintantoché Netwireless non avrà verificato, previo riscontro con il Cliente, la riferibilità o meno allo stesso delle predette chiamate. Il Cliente è infine informato che nell'ipotesi di mancato pagamento del servizio fatturato, la sospensione del servizio medesimo avverrà da parte di Netwireless conformemente alle prescrizioni dettate in materia dalla Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

### **10. STANDARD DI QUALITÀ**

Alcuni parametri importanti del servizio vengono periodicamente rilevati ed aggiornati:

- tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale;
- tasso di malfunzionamento per linea di accesso; • tempo di riparazione dei malfunzionamenti;
- accuratezza della fatturazione.

Le rilevazioni vengono effettuate in adempimento a quanto prescritto dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP, n. 131/06/CSP e successive modifiche ed integrazioni; le rilevazioni vengono comunicate al Cliente e

all'Autorità stessa e pubblicate annualmente sul portale Internet di Netwireless all'indirizzo [www.netwireless.it](http://www.netwireless.it).

Inoltre Netwireless, nell'ambito delle attività di contatto a scopo di proposta contrattuale e di assistenza ai Clienti, tramite call center, si conforma ai principi e alle prescrizioni della delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 9/2009/CSP e successive modifiche ed integrazioni.

#### **10.1 VERIFICA E CONTROLLO**

Netwireless svolge un costante lavoro di verifica e controllo sui propri servizi e sulle risposte alle esigenze del Cliente, al fine di ottenere un continuo miglioramento degli standard di qualità. Come punti di riferimento a garanzia della qualità offerta, si evidenziano alcuni parametri importanti del servizio di telefonia vocale:

- tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale;
- tasso di malfunzionamento per linea di accesso;
- tempo di riparazione dei malfunzionamenti;
- fatture contestate;
- accuratezza della fatturazione;
- tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti.

Analogamente, come punti di riferimento a garanzia della qualità offerta per quanto attiene ai servizi di accesso ad Internet da postazione fissa, evidenziamo alcuni parametri importanti:

- tempo di attivazione dei servizi di accesso ad Internet a banda larga;
- tasso di malfunzionamento dei servizi di accesso ad Internet a banda larga;
- tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi ai servizi di accesso ad Internet a banda larga;
- tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti;
- addebiti contestati.

Le rilevazioni, effettuate attraverso gli standard indicati dalle più aggiornate norme tecniche internazionali di riferimento, consentono a di verificare continuamente, anche grazie all'ausilio di sondaggi e test, il livello di qualità dei propri servizi anche ai fini di una certificazione secondo i consolidati e moderni standard di qualità.

#### **10.2 VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI**

Al fine di valutare la qualità dei servizi offerti ai propri Clienti Netwireless, in relazione ai parametri individuati, si impegna a svolgere apposite verifiche in tal senso. In adempimento a quanto prescritto dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP e n.131/06/CSP e successivi emendamenti, Netwireless comunica e pubblica annualmente gli indicatori che misurano la qualità dei servizi forniti da Netwireless, i metodi utilizzati per le misurazioni, gli obiettivi previsti e i risultati conseguiti. Le rilevazioni sono pubblicate sul sito Internet di Netwireless all'indirizzo [www.netwireless.it](http://www.netwireless.it)

#### **10.3 CONTINUITÀ DEL SERVIZIO**

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

Obiettivo di tasso di malfunzionamento inferiore al 7% mensile (rapporto fra guasti e utenze attive) riferito all'intera infrastruttura di competenza di Netwireless o dei fornitori di connettività e/o dei gestori di rete.

Tempo di riparazione dei malfunzionamenti - vedi tabelle - relative alle singole tipologie di connessione e annessi paragrafi. **10.4**

#### **TASSO DI EFFICACIA DELLA RETE**

Netwireless, attraverso la costante analisi dei flussi di collegamento, si pone i seguenti obiettivi specifici:

- verifica del ritardo di trasmissione
- verifica del tasso di insuccesso nella trasmissione dati