

## **CARTA DEI SERVIZI WiFiX Ver. 1.0**

**Sokom srl**

Attraverso il marchio commerciale WiFiX, servizio di telecomunicazioni, Sokom S.r.l. con sede in Via Camporcioni Est, 18 INT.4, 51019 Ponte Buggianese (PT) (di seguito denominata "WiFiX") adotta la propria Carta dei servizi in conformità alla normativa vigente ed in particolare con riferimento al Codice delle comunicazioni elettroniche (Decreto Legislativo 259/2003), alle Delibere n.179/03/CSP, 254/04/CSP, 131/06/CSP, emanate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, oltre che in osservanza e nel pieno rispetto delle ulteriori normative generali e di settore.

Il presente documento illustra i principi fondamentali adottati nella fornitura dei servizi, i parametri qualitativi degli stessi, gli strumenti di valutazione e le procedure di informazione, partecipazione e presentazione dei reclami da parte dei clienti.

La Carta dei Servizi (di seguito, per brevità, "Carta") è vincolante per WiFiX nei confronti dei clienti e sarà espressamente richiamata nei contratti con questi ultimi. Nei contratti con i consumatori si applicano le disposizioni di cui agli articoli 1469-bis e seguenti del codice civile. WiFiX sottopone all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito, per brevità, "Autorità") il presente documento, affinché ne valuti la congruità ai sensi dell'art. 1, comma 6, lett. b, n. 2 della Legge 31 luglio 1997, n. 249. La Carta sarà aggiornata periodicamente, in considerazione dell'evoluzione delle tecnologie e dell'organizzazione aziendale, nonché delle indicazioni fornite dai clienti. In conformità alla Delibera n.179/03/CSP del 24 luglio 2003, WiFiX informerà l'Autorità e gli utenti delle successive variazioni ed integrazioni della Carta dei servizi con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla sua applicazione. WiFiX pubblica la sua Carta dei servizi sul proprio sito [www.wifix.org](http://www.wifix.org).

### **Principi Fondamentali:**

#### **1.1 Eguaglianza ed Imparzialità**

WiFiX fornisce servizi al pubblico nel settore delle telecomunicazioni ispirandosi al principio di uguaglianza tra i clienti, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. WiFiX garantisce eguaglianza di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di clienti e comunque garantisce la parità di trattamento da intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione. WiFiX presta particolare attenzione e cura per assicurare ed assecondare, per quanto possibile, l'accesso ed espletamento ottimale di servizi a vantaggio di soggetti portatori di handicap, anziani e soggetti appartenenti a classi socialmente più deboli. WiFiX, per quanto nelle proprie facoltà, previa Autorizzazione del Garante per la protezione dei dati personali al trattamento dei dati sensibili e consenso del soggetto interessato, si impegna a svolgere ogni attività volta ad eliminare eventuali barriere all'accesso ai servizi di comunicazione da parte di ogni interessato, dando la priorità di attivazione ai soggetti portatori di handicap ed agli anziani e fornendo servizi di assistenza adeguati. Ogni segnalazione al riguardo potrà essere comunicata direttamente all'atto di sottoscrizione del contratto o, successivamente, scrivendo al

seguito numero di fax o indirizzo e-mail riportando i dati della richiesta ordinaria: **0572.294524**, **assistenza@wifix.org**. WiFiX prende in particolare cura le proposte e suggerimenti di adeguamento ed ottimizzazioni di servizi avanzate dalle associazioni di categoria, anche di clienti appartenenti a classi socialmente più deboli. Tali segnalazioni possono essere inviate all'indirizzo e-mail: [assistenza@wifix.org](mailto:assistenza@wifix.org) o al numero di fax: **0572.294524**. L'attività di WiFiX si uniforma a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo WiFiX interpreta le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di fornitura del servizio e le norme regolatrici del settore.

## 1.2 Continuità

WiFiX si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione. WiFiX dichiara di offrire i propri servizi di telecomunicazioni per mezzo di reti e servizi diretti e/o di altri operatori e, pertanto, nessuna responsabilità può essere ad essa ascritta nell'ipotesi in cui l'interruzione del servizio sia imputabile a tali altri operatori. In caso di interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio, WiFiX si impegna ad informare in anticipo e con mezzi adeguati gli utenti, indicando la durata dell'interruzione ed il punto di contatto per ottenere assistenza e più dettagliate notizie. In caso fosse necessario un intervento presso la sede del Cliente, WiFiX si impegna a concordare la data e l'orario, e ad assicurarsi che il tecnico incaricato sia munito di apposito tesserino di riconoscimento. Nei casi di interruzione o di irregolare funzionamento dei medesimi, WiFiX adotta i provvedimenti necessari per ridurre la durata delle irregolarità e per arrecare ai clienti il minor disagio possibile.

## 1.3 Partecipazione

Ciascun cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre memorie e/o documenti e formulare suggerimenti per migliorare la fornitura del servizio. Le segnalazioni e le proposte dei clienti sono adeguatamente considerati da WiFiX. WiFiX acquisisce periodicamente la valutazione dei clienti circa la qualità dei servizi forniti e si impegna, in modo sistematico, a ricercare, nello svolgimento del servizio, tutte le condizioni volte a migliorare il rapporto con i clienti stessi.

## 1.4 Cortesia

WiFiX impronta i suoi rapporti con i clienti al rispetto ed alla cortesia ed agevola questi ultimi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti e i collaboratori WiFiX sono tenuti ad indicare il proprio nome, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche con i clienti.

## 1.5 Efficacia ed efficienza

WiFiX persegue il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

## 1.6 Diritto di scelta

WiFiX, in ottemperanza del diritto di scelta della clientela, si impegna a rendere ugualmente accessibili e praticabili, attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate, la stipula del contratto di fornitura del servizio e il recesso. In particolare, il Cliente potrà accedere alla fruizione dei Servizi ritirando i moduli e le condizioni generali di contratto presso la sede WiFiX, i punti vendita o scaricandoli dal sito della società [www.wifix.org](http://www.wifix.org) e sottoponendoli alla medesima. Il Cliente è libero di recedere dal contratto in ogni momento dandone preavviso di 30 giorni, inviando una disdetta scritta a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento. In caso di recesso anticipato, rispetto alla naturale scadenza del contratto WiFiX, potrà addebitare al Cliente i costi derivanti dalla disattivazione preventiva dei servizi. In caso di mancato rinnovo a naturale scadenza, qualora sia previsto dalle specificità del servizio cessato, e qualora sia previsto dalle condizioni contrattuali WiFiX potrà addebitare costi di disattivazione. WiFiX si impegna alla massima trasparenza per la diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche dei suoi servizi. Qualora applicabile al servizio sottoscritto dal Cliente WiFiX informerà lo stesso del proprio diritto di scelta circa l' inserimento o meno del proprio nominativo negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico e circa le modalità di inserimento, modifica, utilizzo e cancellazione dei dati personali, nonché le modalità di fornitura degli elenchi secondo quanto stabilito dalle delibere n. 36/02/CONS e n. 180/02/CONS.

## 1.7 Trasparenza delle transazioni telefoniche

WiFiX si obbliga a rendere trasparenti le eventuali transazioni telefoniche concluse dalla clientela attraverso l'indicazione del nome dell'operatore, nel rispetto del diritto alla riservatezza dei dati personali e della transazione/reclamo, in particolare alla luce del D.L.gs 22 maggio 1999 n.185 che ha recepito la direttiva 97/7/CE riguardante la protezione dei consumatori in materia dei contratti a distanza.

## 1.8 Sicurezza delle reti

WiFiX si impegna ad adottare tutte le misure di sicurezza al fine di garantire la sicurezza e l'affidabilità delle reti e delle comunicazioni.

## 1.9 Informazioni Generali ai Clienti

Nel rispetto del diritto riconosciuto agli utenti ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche e tecniche di prestazione dei servizi, WiFiX si impegna a diffondere qualsiasi informazione secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie più deboli. WiFiX adotta ogni criterio di massima trasparenza nei confronti dei propri clienti. L'utente può in ogni momento ottenere le specifiche, dettagli ed informazioni relative ai servizi WiFiX accedendo al sito: [www.wifix.org](http://www.wifix.org) ovvero chiamando al numero: 05722300.

WiFiX si impegna a:

- 1) presentare, in modo chiaro, esatto e completo, i contenuti del servizio nonché i termini e le modalità di erogazione ed in particolare i prezzi, l'unità di conteggio e le modalità di tassazione applicate, la periodicità

della fatturazione, i periodi minimi contrattuali, le condizioni per il rinnovo ed il recesso, eventuali penali e le condizioni per la cessione del credito e la relativa notifica all'utente ai sensi dell'articolo 1264 c.c.;

2) descrivere le effettive condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio, nonché le caratteristiche e le prestazioni tecniche del servizio all'utente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite, ove previste;

3) fornire, su richiesta, informazioni in merito a norme o specifiche tecniche, in base alle quali sono forniti i servizi di telecomunicazioni e le prestazioni supplementari;

4) informare gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di esse;

5) fornire a tutti gli abbonati (per i nuovi al momento della stipula del contratto, ai clienti correnti a mezzo di comunicati periodici) le informazioni riguardo alla disponibilità ed alle modalità di attivazione e di fruizione del blocco selettivo di chiamata, in modalità permanente o controllata dall'utente, nel rispetto di quanto previsto dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Nel quadro dei propri obblighi di Operatore autorizzato, WiFiX, si impegna a denunciare alle Autorità competenti le eventuali violazioni e/o illeciti commessi a danno dei minori per mezzo delle reti di comunicazione elettronica, di cui sia venuta a conoscenza nell'esercizio della propria attività. Compatibilmente con le tecniche in uso, WiFiX, si impegna a combattere le forme invasive di pubblicità (spamming) in Rete, e ad approntare ogni migliore soluzione volta ad inibire l'accesso non richiesto a siti vietati ai minori, in particolare quelli di intrattenimento, secondo i principi generali stabiliti dalla legge 27 maggio 1991, n. 176, di ratifica ed esecuzione della convenzione sui diritti del fanciullo e nel rispetto delle norme a tutela dei minori;

6) informare gli utenti, con cadenza annuale a mezzo di comunicato inserito nella documentazione di fatturazione, del loro diritto di scelta di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico e circa le modalità dell'inserimento, della modifica, dell'utilizzo e della cancellazione dei dati personali nonché le modalità di fornitura degli elenchi secondo quanto stabilito dalle delibere n. 36/02/CONS e n. 180/02/CONS;

7) specificare, nel particolare caso in cui si intenda addivenire a contratti di erogazione di servizi prepagati, le condizioni dei rapporti ed, in particolare, le condizioni di trattamento del credito residuo nel caso di cessazione del rapporto contrattuale, anche in relazione alla richiesta di attivazione della prestazione di portabilità del numero.

## Parte seconda

### 2.1 Servizi

WiFiX fornisce il Servizio di telefonia vocale al pubblico, per il traffico urbano, interurbano, mobile e internazionale, a cui qualsiasi Cliente connesso alla rete pubblica fissa, che può accedere mediante la funzione di carrier selection e carrier preselection. WiFiX inoltre fornisce il Servizio di telefonia vocale al pubblico in modalità VoIP. WiFiX fornisce anche il servizio di connettività Internet BroadBand in modalità wireless e wired XDSL.

### 2.2 Attivazione e Disattivazione del Servizio

WiFiX si impegna ad attivare i servizi sottoscritti dai Clienti nel più breve tempo possibile. I servizi di accesso Internet in tecnologia wireless sono soggetti ad una verifica di fattibilità che non si limita alla verifica della copertura del servizio nella zona dove si trova la sede del Cliente. Qualora in ragione di motivata indisponibilità delle risorse tecniche, per cause imputabili a terzi e/o ai Clienti o per provvedere all'installazione di apparati presso il cliente, non sia possibile una pronta attivazione, WiFiX concorderà con il cliente (ove possibile) tempi e modalità di attivazione.

Ove il ritardo rispetto ai tempi previsti per l'attivazione del servizio sia imputabile a WiFiX, il cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto 2.18. In caso di scioglimento del contratto, WiFiX si impegna a disattivare il servizio di telefonia vocale entro e non oltre il 30° giorno lavorativo successivo alla comunicazione dell'avvenuto scioglimento del contratto.

### 2.3 Irregolare funzionamento del servizio

WiFiX si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio entro il terzo giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, ad eccezione dei guasti di particolare complessità che verranno comunque risolti con la massima tempestività. Nel caso in cui pervenga un numero considerevole di segnalazioni contemporaneamente, WiFiX provvede ad informare i clienti sul conseguente aumento dei tempi necessari per l'intervento, fornendo alcune indicazioni di comportamento dando la precedenza agli utenti socialmente deboli. Nei casi di manutenzione programmata, ove sia necessaria la interruzione della fornitura del servizio, i clienti interessati dalla sospensione vengono informati con almeno 12 ore di anticipo, mediante invio di messaggi e-mail o sms agli utenti interessati. Nel caso in cui WiFiX non osservi i predetti termini, il cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto 2.18. WiFiX si impegna, in caso di irregolarità funzionali del servizio dovute a malfunzionamenti della rete, ad attivarsi immediatamente, anche nei confronti di operatori terzi, affinché vengano prontamente eliminate, fatta salva la responsabilità di questi ultimi con riferimento alle irregolarità riscontrate sulla loro rete.

### 2.4 Fatturazione del servizio ed invio della fattura

La fattura digitale verrà rilasciata al Cliente con almeno 10 giorni in anticipo rispetto alla data di scadenza dei pagamenti. Una e-mail, avvertirà ogni utente della presenza della nuova fattura nell'apposita area riservata disponibile all'indirizzo <http://clienti.wifix.org>. Ogni cliente per accedere a tale area riservata, dovrà utilizzare le credenziali di accesso rilasciate in fase di collaudo dell'impianto su apposito modulo di Collaudo.

Nel caso in cui il cliente ne facesse richiesta, è possibile spedire la fattura di tipo cartaceo direttamente all'indirizzo rilasciato dal cliente in fase di sottoscrizione del Contratto. La fattura cartacea verrà rilasciata al Cliente con almeno 10 giorni in anticipo rispetto alla data di scadenza dei pagamenti. Il pagamento entro i termini di scadenza, con le modalità indicate, libera immediatamente l'utente dai suoi obblighi. Inoltre, nell'area riservata saranno disponibili i saldi suddivisi per fattura in modo da rendere disponibili all'utente tali dati in forma indipendente dalla nostra amministrazione.

## **2.5 Pagamento della fattura**

WiFiX si impegna ad offrire ai propri Clienti modalità di pagamento coerenti con le diverse tipologie di servizi e/o prodotti offerti e aggiornate all'evoluzione dei sistemi di pagamento in Italia. WiFiX accetterà le seguenti modalità di pagamento: addebiti diretti su conti correnti bancari, addebiti su carte di credito, bollettini postali, finanziamenti al consumo. WiFiX si riserva la facoltà di introdurre nuove modalità di pagamento coerenti con lo sviluppo dei sistemi di pagamento e/o di limitarne alcune in relazione a specifici prodotti e/o servizi offerti. WiFiX comunicherà alla Clientela le modalità pro tempore disponibili al momento della sottoscrizione del contratto. In caso di ritardo nei pagamenti, saranno addebitati al Cliente a titolo di indennità di mora sugli importi fatturati, interessi per ogni giorno di ritardo pari a 1/365 del Prime Rate ABI maggiorato di 1 punto percentuale. Per la determinazione di tale tasso si farà riferimento alla tabella pubblicata dal quotidiano "Il Sole 24 ORE" a cura dell'ABI applicando i tassi ivi riferiti a partire dal primo giorno successivo a quello della scadenza indicata in fattura.

## **2.6 Calcolo del traffico e documentazione degli addebiti**

WiFiX calcola l'importo dovuto per il traffico effettuato sulla base della misurazione documentata degli addebiti. WiFiX provvede, a richiesta scritta del Cliente e secondo la vigente normativa in materia di tutela della privacy, a fornire gratuitamente allo stesso la documentazione, nella versione di base, di tutte le comunicazioni telefoniche. Tale documentazione conterrà i seguenti elementi: data e ora di inizio della conversazione, numero selezionato, tipo, località, durata, costo della conversazione, costo scatto ove presente. Coerentemente con le disposizioni in materia di Privacy, il numero selezionato avrà le ultime tre cifre sostituite da asterischi. Eventuali modalità di documentazione diverse da quella di base saranno offerte a titolo oneroso con tariffe ragionevoli.

## **2.7 Informazioni al Pubblico**

WiFiX comunica ai Clienti, con i mezzi più idonei ed in modo chiaro, esaustivo, adeguato e tempestivo, le informazioni relative:

- Al presente documento ed alle sue modifiche, tramite appositi avvisi e opuscoli chiari;
- Alle modifiche delle condizioni economiche e tecniche per l'effettuazione dei servizi, con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla data di applicazione;
- Alle modifiche normative che possano incidere sulla fornitura del servizio;

- Agli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard;
- Ad ogni eventuale variazione delle modalità di fornitura del servizio;
- Ad appositi strumenti di informazione, tramite l'attivazione di linee di comunicazione telefoniche e telematiche;
- Ai listini applicati all'estensione territoriale e temporale del servizio.

## 2.8 Schema di contratto

WiFiX adotta uno schema contrattuale nel quale indica almeno:

- a) la descrizione del servizio da fornire;
- b) le condizioni, tecniche ed economiche, la durata, le condizioni di rinnovo e di cessazione dei servizi e del contratto;

## 2.9 Recesso

Gli abbonati hanno diritto di recedere dal contratto, senza penali, all'atto della notifica di modifiche delle condizioni contrattuali che risultino per essi peggiorative. WiFiX si impegnerà ad informare gli abbonati, con **preavviso di 30 giorni**, di eventuali modifiche e, nel contempo, del loro diritto di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove meno favorevoli condizioni.

## 2.10 Contratti a Distanza

In caso di contratti a distanza, la fornitura di offerte e servizi dovrà avvenire nel rispetto delle disposizioni del D.lgs. 22 maggio 1999, n.185 e successive modificazioni.

## 2.11 Documentazione di fatturazione

WiFiX si impegna dettagliare al meglio ogni singola voce di addebito indicata in fattura, ad inviare le fatture nelle modalità contrattualmente stabilite (elettronica e/o cartacea) indicando chiaramente le modalità e i termini di pagamento.

## 2.12 Inadempimenti o ritardato adempimento

Per i casi di inadempimento o ritardato adempimento, WiFiX chiederà all'abbonato il pagamento di una somma di denaro a titolo di interessi inferiori ai tassi usurari di cui all'art. 2, comma 4 della L.27 marzo 1996, n.108, per la categoria anticipi, sconti commerciali e altri finanziamenti alle imprese effettuati dalle banche.

## 2.13 Canoni Anticipati

WiFiX a seconda del profilo internet attivato può richiedere il versamento di alcuni canoni mensili anticipati (solitamente 2) che il Cliente troverà nella prima fattura che riceverà.

Il Cliente, in caso di recesso contrattuale, dal momento della disdetta, potrà continuare ad accedere ai servizi internet attivi, per pari tempo rispetto ai canoni mensili versati anticipati.

#### **2.14 Attivazione di contratti non richiesti dall'utente**

Fatti salvi, i casi di inadempimento da parte degli utenti, WiFiX non pretenderà da questi alcuna prestazione corrispettiva, in caso di attivazione o disattivazione di linee o contratti o forniture di beni o servizi da essi non richiesti e provvederà, a sua cura e spese, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali pre-esistenti, o al ritiro di detti beni. Tutti i costi, tra i quali quelli derivanti dal ripristino della precedente configurazione, saranno a carico di WiFiX, che ha disposto l'attivazione o la disattivazione delle prestazioni non richieste dall'utente.

#### **2.15 Parametri di qualità**

Allo scopo di migliorare la fornitura del servizio, ciascun utente o associazione di consumatori può produrre documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti inviando un fax al numero **0572.294524**.

#### **2.16 Assistenza ai Clienti**

Allo scopo di supportare pienamente il Cliente WiFiX ha istituito un servizio di assistenza contattabile telefonicamente al numero 0572.386198 e seguendo la voce guida. Il servizio potrà essere utilizzato dai Clienti per: aprire segnalazioni di guasto o richiedere informazioni. Ogni chiamata verrà abbinata a cura dell'operatore ad uno specifico procedimento del quale il cliente dovrà mantenere il numero attribuito l'ora e la data di apertura, il nome dell'operatore che ha proceduto all'accoglimento; tali dati saranno gli unici che consentiranno di tracciarne l'evoluzione. Il servizio di assistenza è operativo tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00. Nei giorni di Sabato, Domenica e Festivi, solo in caso di guasti gravi e/o disservizi bloccanti, siete pregati contattare l'assistenza tecnica attraverso l'indirizzo email [assistenza@wifix.org](mailto:assistenza@wifix.org) oppure attraverso via fax al n. 0572.294524.

#### **2.17 Mezzi d'informazione verso i clienti**

Comunicazioni inerenti i servizi potranno essere effettuate da WiFiX all'indirizzo mail indicato dal cliente in fase di stipula contrattuale o attraverso comunicazioni generiche pubblicate sul sito internet [www.wifix.org](http://www.wifix.org) in apposita sezione "comunicazioni ai clienti".



## 2.18 Indennizzi

Qualora il Cliente rilevi il mancato rispetto dei tempi comunicati per l'attivazione di un accesso Internet di tipo wireless come indicato all'art. 2.2, dovrà far pervenire tramite Raccomandata A.R. a WiFiX una richiesta di indennizzo che sarà valutata entro 45 giorni dal ricevimento e alla quale WiFiX risponderà nella stessa forma. Qualora venga accertata la fondatezza della contestazione elevata dal Cliente, WiFiX provvederà all'accreditamento di una somma economica commisurata all'ammontare del valore del canone specifico del servizio commisurato al periodo di ritardo. Tale accredito verrà riconosciuto attraverso l'emissione di una nota di credito e il valore non potrà eccedere € 5 per ogni giornata di ritardata attivazione e per un totale massimo di € 100,00.

Qualora il cliente rilevi il mancato rispetto delle obbligazioni temporali assunte da WiFiX per il ripristino della funzionalità dei servizi a seguito di guasti potrà far pervenire a WiFiX apposita segnalazione (per raccomandata A/R) che sarà valutata entro 45 giorni dal ricevimento e alla quale WiFiX risponderà nella stessa forma. Qualora venga accertata la fondatezza della contestazione elevata dal cliente WiFiX provvederà all'accreditamento di una somma economica commisurata all'ammontare del valore del canone specifico del servizio commisurato al periodo disservito. Tale accredito verrà riconosciuto attraverso l'emissione di una nota di credito e il valore non potrà eccedere € 5,16 per ogni giornata di ritardata risoluzione del problema e per un totale massimo di € 100,00.

## 2.19 Reclami

I Clienti possono inviare formale reclamo in caso di inadempienza dei principi sanciti dalla presente Carta dei Servizi o delle norme che regolano le Condizioni Generali di Contratto inviando Raccomandata con ricevuta di ritorno a : WiFiX by Sokom srl, Ufficio gestione reclami, Via Camporcioni Est, 18 Int.4 - 51019 Ponte Buggianese (PT). WiFiX nella stessa modalità fornirà al cliente dettagliata e circostanziata relazione in merito agli accertamenti effettuati e ad eventuali soluzioni che propone di intraprendere, ciò entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo.

## 2.20 Risoluzione delle controversie

I Clienti possono rivolgersi all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per segnalare presunte violazioni delle norme contrattuali o di altre norme vigenti compilando appositi moduli disponibili sul sito dell'Autorità [www.agcom.it](http://www.agcom.it). I Clienti previo esperimento di un tentativo obbligatorio di conciliazione dinnanzi al Corecom competente, possono richiedere all'Autorità di definire la controversia ai sensi dell'art. 18, comma 1, del dpr 318/1997. Maggiori informazioni sono rilevabili sul sito dell'Autorità.

## 2.21 Rettifiche di fatturazione

Qualora nei processi di fatturazione vengano commessi errori in eccesso o in difetto WiFiX provvede d'ufficio alla correzione degli stessi attraverso l'integrazione di note di credito o debito entro 20 giorni dall'accertamento dell'errore. Qualora l'errore venga segnalato dal Cliente WiFiX procede alla rettifica della fattura riconosciuta errata entro 30 giorni dalla comunicazione.

## **2.22 Morosità**

WiFiX, in caso di mancato pagamento totale o parziale da parte del cliente, sospende l'erogazione del servizio e informa il cliente circa le modalità e gli oneri sia per la riattivazione sia per le comunicazioni inerenti solleciti di pagamento. Il Cliente non è responsabile per eventuali mancate o tardate comunicazioni riconducibili al soggetto esattore circa l'avvenuto pagamento, ma rimane obbligato ad esibire a semplice richiesta un documento valido che attesti l'avvenuto pagamento a favore di WiFiX.

## **2.23 Pagamento delle fatture**

E' cura e responsabilità del Cliente assicurarsi che l'eventuale soggetto da esso delegato alla liquidazione delle fatture emesse da WiFiX Vi provveda puntualmente, qualora a titolo di esempio, l'istituto di credito autorizzato dal cliente ad operare il saldo delle fatture non vi provveda sarà cura del cliente avvisare WiFiX e provvederVi senza indugio e nella forma più celere.

## **2.24 Validità della Carta dei Servizi**

Tutti gli standard di continuità, di regolarità e tempestività circa la prestazione dei servizi e il loro ripristino in caso di malfunzionamenti, sono da ritenersi validi in "condizioni normali", ciò esclude situazioni particolari e straordinarie quali a titolo di esempio: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità Pubblica o comunque fuori dalla responsabilità diretta di WiFiX.

Rif. Delibera 131/06/CSP – Accesso ad Internet		Obiettivo 2012	
all 1	<b>Tempo attivazione del servizio XDSL</b> – di prima attivazione, relativo ad un accesso a banda larga a Internet rivolto allo stesso Operatore che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva	n.r. servizio non offerto	
all 1	<b>Tempo attivazione del servizio XDSL</b> – di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a larga banda a Internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva	n.r. servizio non offerto	
all 1	<b>Tempo attivazione del servizio XDSL</b> – di variazione dell'operatore che fornisce il servizio di accesso a Internet per una linea in cui è già attivo il servizio di accesso a larga banda a Internet	n.r. servizio non offerto	
all 1	<b>Tempo attivazione del servizio XDSL</b> – di contestuale ordine di attivazione di nuova linea telefonica oppure di non contestuale ordine di variazione dell'operatore di esso diretto per una linea telefonica già attiva, conteggiando il tempo che intercorre tra l'attivazione della linea telefonica e l'attivazione del servizio d'accesso a Internet	n.r. servizio non offerto	
all 1	<b>Tempo attivazione del servizio Wireless</b> – di prima attivazione, relativo ad un accesso a banda larga a Internet	Percentile 95% del tempo di fornitura: 30gg	
all 2	<b>Tasso malfunzionamento per linea d'accesso XDSL</b>	n.r. servizio non offerto	

all 2	<b>Tasso malfunzionamento per linea d'accesso Wireless rilevato su base mensile</b>	4%	
all 3	Tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento) accesso XDSL	n.r. servizio non offerto	
all 3	Tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento) accesso Wireless	percentile 80% : 4 ore	percentile 20% : 72 ore
all 4	Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano" ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un operatore umano	10 "	
all 4	Tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "operatore" all'interno dell'IVR di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto	percentile 80% : 10 "	percentile 95% : 300"

all 5	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	1%	
all 6	Indisponibilità servizio dial-up	n.r. servizio non offerto	
all 7	Velocità di trasmissione di dati, misurati tramite la trasmissione di file di prova predefiniti, trasmessi tra un sito web remoto e il computer d'utente, misurata separatamente per il downloading e per l'uploading	100% della banda minima garantita accessi Xdsl	100% della banda minima garantita accessi Wdsl compatibilmente allo stato del collegamento wireless
all 8	Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione nel periodo in cui è effettuata la prova accessi a banda larga	Percentile 95% : 10% accessi xdsl	Percentile 90% : 10% accessi wireless
all 9	Tempo necessario per trasmettere un pacchetto ICMP verso destinazione nazionale	Percentile 95% : 100 ms accessi xdsl	Percentile 95% : 120 ms accessi wireless
all 10	Banda nominale	caratteristica propria di ogni profilo - N.R.	
all 10	Indirizzi IP pubblici	attribuiti a ciascun accesso	
all 10	Indirizzi IP pubblici assegnati staticamente	caratteristica propria di ogni profilo - N.R.	
all 10	Indirizzi IP pubblici assegnati dinamicamente	caratteristica propria di ogni profilo - N.R.	
all 10	Limitazioni nell'uso di porte	caratteristica propria di ogni profilo - N.R.	
all 10	Meccanismi QoS	implementabili a richiesta su alcuni profili	
all 10	Antivirus Firewalling	implementabili a richiesta su alcuni profili	
all 10	Limitazioni nella disponibilità del servizio nell'arco della giornata	caratteristica propria di ogni profilo - N.R.	

all 10	assistenza tecnica telefonica	Lun-Ven 09:00 – 18:00 festivi esclusi	
all 10	Numeri e indirizzi	Tel: 0572.2300  Indirizzo: Via Camporcioni Est, 18 INT. 4 – 51019 Ponte Buggianese (PT)	mail: <a href="mailto:support@wifix.org">support@wifix.org</a>

Rif. Delibera 254/04/CSP – Servizio Telefonico		Obiettivo 2012	
all 1	<b>Attivazione servizio VoIP</b> - il tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio	percentile 95% del tempo di fornitura: 5 gg	percentile 99% del tempo di fornitura: 10 gg
all 2	<b>Tasso Malfunzionamento Linee VoIP</b> – Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.	A) Servizi diretti VoIP su propria infr. 5%	B) Servizi Diretti VoIP su infr. Altri Operatori 7%
all 2	Come Sopra – Tasso Malfunzionamento CS/CPS	3%	
all 3	Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione. Servizi Voip – Propria Infrastruttura	Percentile 80% : 72 ore	percentile 95% : 144 ore
all 3	Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione. Servizi Voip – Infrastruttura altro OP.	Percentile 80% : 72 ore	percentile 95% : 144 ore
all 3	Come Sopra - CS/CPS –	Percentile 80% : 72 ore	percentile 95% : 144 ore
all 6	Tempi di risposta dei servizi tramite operatore	Servizio non prestato	Servizio non prestato
all 7	Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	30"	50% delle chiamate entro 20"
all 8	Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi	Servizio non prestato	Servizio non prestato

all 9	Percentuale Telefoni pubblici a pagamento	Servizio non prestato	Servizio non prestato
all 10	Fatture contestate (servizi a sovrapprezzo non prestati)	1,5%	
all 11	Accuratezza della fatturazione	1%	
all 12	Tempo di Fornitura della Carrier Pre Seletion	percentile 95% del tempo di fornitura: 10 gg	percentile 99% del tempo di fornitura:21 gg