

Sommario

1 Parte prima - Principi fondamentali

- 1.1 LA CARTA DEI SERVIZI
- 1.2 L'OPERATORE
- 1.3 I PRINCIPI FONDAMENTALI
 - 1.3.1 UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ' DI TRATTAMENTO
 - 1.3.2 CONTINUITÀ DI SERVIZIO
 - 1.3.3 PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO
 - 1.3.4 EFFICIENZA ED EFFICACIA
 - 1.3.5 CORTESIA, CHIAREZZA TRASPARENZA E COMPRENSIBILITA'

2 Parte seconda – I rapporti di WirLab con gli utenti

- 2.1 INFORMAZIONE AGLI UTENTI
- 2.2 ADESIONE AI SERVIZI
- 2.3 SOTTOSCRIZIONE DELLA PROPOSTA DI CONTRATTO
- 2.4 CONDIZIONI TECNICHE DI UTILIZZO DEI SERVIZI

3 Parte terza – Modifiche, recesso, fatturazione e modalità di pagamento

- 3.1 MODIFICHE AL CONTRATTO
- 3.2 RECESSO
- 3.3 FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO
- 3.4 BLOCCO SELETTIVO DI CHIAMATA

4 Parte quarta – Reclami, segnalazioni e intervento a vuoto

- 4.1 ASSISTENZA
- 4.2 PROCEDURA DI SEGNALAZIONE GUASTI
- 4.3 RECLAMI E SEGNALAZIONI
- 4.4 TEMPISTICHE
- 4.5 INTERVENTI A VUOTO

5 Parte quinta – Rimborsi e indennizzi

- 5.1 SOMME ERRONEAMENTE ADDEBITATE
- 5.2 INDENNIZZI E PROCEDURA DI RIMBORSO
- 5.3 RESTITUZIONE DEL CREDITO RESIDUO DEI SERVIZI PREPAGATI
- 5.4 RESTITUZIONI DI CAUZIONI O ANTICIPI CONVERSAZIONI

6 Parte sesta – Dati personali

6.1 TUTELA DEI DATI PERSONALI

6.2 CONSUMI

6.3 INSERIMENTO NELLA BASE DATI UNICA DBU

7 Parte settima – Standard di qualità

7.1 Standard di qualità

7.1.1 SERVIZI DI ACCESSO A INTERNET DA POSTAZIONE FISSA

7.1.2 SERVIZI DI TELEFONIA VOCALE FISSA

7.1.3 SERVIZI TELEFONICI DI CONTATTO (CALL CENTER)

7.2 CONTINUITÀ' DEL SERVIZIO

7.2.1 EFFICACIA DELLA RETE

7.3 VALIDITÀ' DEGLI STANDARD

8 Parte ottava – Informative alla clientela

8.1 REGISTRO PUBBLICO DELLE OPPOSIZIONI

8.2 MISURA INTERNET

8.3 SISTEMA INFORMATIVO NAZIONALE LARGA BANDA

1 Parte prima - Principi fondamentali

1.1 LA CARTA DEI SERVIZI

WirLab S.r.l. (di seguito indicata come “WirLab”) nell’ottica di garantire la trasparenza nei rapporti con la propria clientela e secondo quanto previsto dalla direttiva del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994, relativa ai “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”, nonché dalle Delibere:

- AGCOM 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”;
- AGCOM 254/04/CSP “Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lett. b) b.2 della legge 31 luglio 1997, n. 249”;
- AGCOM 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”;
- AGCOM 96/07/CONS “Modalità attuative delle disposizioni di cui all’articolo 1, comma 2, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7”;
- AGCOM 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” e seguenti;
- AGCOM 79/09/CSP “Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche” e successive integrazioni.

adotta la presente “Carta dei Servizi”.

La Carta dei Servizi costituisce base di riferimento nei rapporti fra WirLab e le persone fisiche o giuridiche, ivi compresi i “consumatori”, che utilizzano o chiedono di utilizzare servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico, di seguito indicati come “utenti”, indicando una serie di parametri di qualità dei servizi offerti, quali continuità, regolarità e tempi di ripristino, che WirLab si impegna a garantire, permettendo agli utenti di verificarne l’effettiva realizzazione e fornendo informazioni utili per l’inoltro di segnalazioni, proposte, richieste di chiarimenti e segnalazioni di disservizio, ovvero questioni attinenti oggetto, modalità e costi della prestazione erogata. La presente Carta dei Servizi potrà essere aggiornata periodicamente al fine di tener conto dell’evoluzione tecnologica e regolamentare, nonché dell’organizzazione dell’azienda e viene resa disponibile, nella versione più aggiornata, nella sezione “Carta servizi” del sito internet www.WirLab.it in una pagina raggiungibile anche con link diretto dalla pagina www.WirLab.it, nonché eventualmente fornita agli utenti che ne facciano richiesta, e va letta congiuntamente alla documentazione contrattuale specifica del singolo servizio fruito dall’utente alla quale viene allegata. La documentazione contrattuale è composta dalle Condizioni Generali di Contratto (della quale costituiscono parte integrante Proposte di Contratto e Schede Prodotto) che disciplinano i rapporti contrattuali in essere con la clientela Business e Consumer secondo il dettato del D.lgs. 6 ottobre 95 n. 206, relativo alla protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza, riconoscendo anche al consumatore il diritto di recesso ai sensi del D.L. 31 gennaio 2007 n. 7, convertito in legge, con modificazioni, dall’art. 1 legge 2 aprile 2007, n. 40.

Nella pagina del sito web www.WirLab.it relativa alla Carta dei Servizi sono disponibili anche le “Prestazioni fornite con l’offerta di base” nonché le “Informazioni sugli obiettivi ed i risultati di qualità del servizio” e le informazioni sulla “Trasparenza Tariffaria” per l’utenza residenziale, documenti che nel loro insieme, unitamente ai Proposte di Contratto, costituiscono parte integrante e sostanziale delle Condizioni Generali di Contratto. **Per qualsiasi tipo di informazione legata alla Carta dei Servizi è disponibile il servizio di assistenza clienti.**

1.2 L'OPERATORE

WirLab, con sede legale, direzionale e amministrativa a Battipaglia (SA), Via Marconi, 22A opera nel campo dei servizi internet dal 2008, ed è un operatore di telecomunicazioni che a partire dal 2015 ha ottenuto dal Ministero dello Sviluppo Economico – Dipartimento Comunicazioni i seguenti titoli autorizzativi per Reti e Servizi di Comunicazioni Elettroniche:

- Autorizzazione generale per la prestazione del servizio di telefonia vocale su tutto il territorio nazionale;
- Autorizzazione generale per Servizi di Comunicazione Vocale Nomadici;
- Autorizzazione generale per la fornitura di servizi Internet (ISP);
- Autorizzazione generale per la fornitura di servizi di comunicazione su frequenze pubbliche condivise di tipo R-LAN;

WirLab è iscritta al Registro degli Operatori di Comunicazione, e costituisce quindi un organismo di telecomunicazioni che fornisce servizi pubblici di telecomunicazioni. WirLab possiede e/o gestisce direttamente le proprie infrastrutture e ciò le consente di offrire servizi su misura di alta qualità, competitivi ed economici. Grazie al proprio Internet Data Center, alle tecnologie impiegate e ai collegamenti in fibra ottica ad alta velocità, WirLab è in grado di erogare servizi che possono creare nuove opportunità di business e una gratificante user-experience nell'uso della rete internet. Maggiori informazioni su WirLab sono disponibili sul sito www.wirLab.it.

1.3 I PRINCIPI FONDAMENTALI

La fornitura al pubblico dei servizi da parte di WirLab è incentrata al rispetto dei principi di uguaglianza e imparzialità nel trattamento dei clienti, nella garanzia di un servizio continuativo nel tempo, alla partecipazione degli utenti al miglioramento, nel perseguimento di obiettivi di efficienza ed efficacia ed infine nella cortesia nel rapporto con il cliente unita alla trasparenza e comprensibilità dell'offerta commerciale.

1.3.1 UGUAGLIANZA E IMPARZIALITA' DI TRATTAMENTO

WirLab eroga i propri servizi ispirandosi al principio di eguaglianza e di pari dignità, prescindendo da differenze di sesso, razza, etnia, lingua, religione e opinioni politiche tra gli utenti e non operando discriminazioni tra le diverse aree geografiche in cui vengono offerti i servizi e tra diverse categorie o fasce di utenti, a parità di condizioni e di servizio prestato. Le attività di WirLab si ispirano ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, in base ai quali sono state formulate e devono essere interpretate le clausole delle condizioni generali e delle condizioni particolari di fornitura dei servizi e in base ai quali devono essere interpretate le norme regolamentari e di settore.

1.3.2 CONTINUITÀ DI SERVIZIO

WirLab fornisce i servizi in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni, fatta eccezione dei soli casi in cui si dovesse ricorrere ad interventi di manutenzione e riparazione, anche conseguenti ad eventuali guasti, nonché a cause di forza maggiore od ottemperanza a leggi vigenti o a provvedimenti dell'Autorità Pubblica. Nei casi di disservizi per interventi di manutenzione o per causa di forza maggiore, WirLab adotta i provvedimenti necessari al fine di ridurre al minimo il disagio per gli utenti, eventualmente informando in anticipo i propri utenti degli interventi manutenzione programmata che possono comportare interruzioni dei servizi, tramite comunicazioni pubblicate sul sito, ed eventualmente tramite posta elettronica, o contattando direttamente l'utente qualora si rendessero necessari interventi presso la sede di quest'ultimo.

È da considerare, comunque, che i servizi vengono alimentati tramite energia elettrica e che alcuni elementi di rete non sono ridondabili e che in caso di applicazioni che richiedano particolare continuità del servizio è opportuna la predisposizione di opportuni sistemi di emergenza (es. backup su ISDN, 3G, 4G o altra tecnologia per linee ADSL/VDSL/Ethernet/Fibra). Nel caso specifico dei servizi wireless in banda non licenziata, essendo possibili lecite interferenze di terzi, queste ultime possono considerarsi causa di forza maggiore, come peraltro evidenziato nella documentazione contrattuale in relazione alla Delibera 183/03/CONS.

1.3.3 PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO

WirLab garantisce la partecipazione dei singoli utenti e delle associazioni di consumatori al processo di miglioramento dei servizi offerti. Ogni utente può inviare il proprio contributo, generale o relativo al singolo caso specifico, sotto forma di segnalazione di disservizi, osservazioni, reclami e suggerimenti, scrivendo a WirLab S.r.l. – Via Marconi, 22A, 84091 Battipaglia (SA). Con specifico riferimento ai reclami e specifiche segnalazioni si precisa che gli stessi saranno presi in considerazione con tempi di riscontro inferiori ai 45 giorni.

1.3.4 EFFICIENZA ED EFFICACIA

Obiettivo aziendale di WirLab è il miglioramento dell'efficienza dei servizi forniti agli utenti, tramite l'adozione delle tecnologie e delle strategie organizzative ed amministrative più opportune per il continuo miglioramento dell'efficacia dei servizi offerti e l'adeguamento al progresso tecnologico.

1.3.5 CORTESIA, CHIAREZZA TRASPARENZA E COMPRESIBILITA'

WirLab assicura un trattamento rispettoso e cortese del singolo utente, improntato a principi di trasparenza e semplicità, al fine di garantire il pieno e consapevole diritto di scelta e di agevolare l'esercizio dei diritti di scelta e l'adempimento, anche tramite l'uso di linguaggio e procedure semplici ed equilibrate, di richieste per la fornitura, il recesso, variazioni di servizi o l'attivazione e disattivazione di servizi supplementari o prestazioni aggiuntive.

I servizi vengono attivati nel rispetto delle previsioni della Documentazione Contrattuale ed addebitati tramite una fatturazione chiara e dettagliata al fine di facilitare il controllo da parte dell'utente.

WirLab si adopera affinché gli operatori che vengono in contatto con gli utenti, sia in forma personale che per via telefonica o telematica, forniscano all'utente un proprio identificativo ed adottino la massima cortesia.

Sul sito www.WirLab.it sono inoltre pubblicate le informazioni relative alla trasparenza tariffaria per i consumatori di cui alla delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 96/07/CONS e successiva delibera 252/16/CONS.

2 Parte seconda – I rapporti di WirLab con gli utenti

2.1 INFORMAZIONE AGLI UTENTI

WirLab rende disponibili al pubblico informazioni relative alle condizioni economiche, tecniche e giuridiche di prestazione dei servizi offerti e si impegna ad informare gli utenti di eventuali variazioni a tali condizioni tramite comunicazioni trasparenti, chiare, tempestive e soprattutto in buona fede e lealtà.

Al fine di perseguire questo obiettivo WirLab si impegna quindi a:

1. Specificare in modo chiaro e completo le caratteristiche del servizio in termini di prezzi, modalità di 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.;
2. Descrivere le condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio e le prestazioni tecniche del servizio all'utente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;
3. Fornire, tramite il proprio servizio clienti raggiungibile all'indirizzo servizioclienti@wirLab.it, informazioni relative alle norme ed alle specifiche tecniche sulla base delle quali sono forniti i servizi di comunicazione elettronica e gli altri servizi offerti;
4. Informare gli utenti di eventuali variazioni ai termini contrattuali o alle modalità di erogazione dei servizi, delle motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli eventuali strumenti di ricorso avverso di esse;
5. Specificare le condizioni derivate da rapporti di tipo prepagato, in relazione al trattamento del credito residuo nel caso di cessazione del rapporto contrattuale;
6. Fornire agli utenti informazioni sulle modalità di disabilitazione/abilitazione del blocco selettivo di chiamata;
7. Fornire agli utenti il Codice di Migrazione al fine di agevolare le procedure di cambio operatore; il Cliente può reperire il codice di migrazione nel documento di fatturazione, tramite il Servizio Clienti on-line o chiedendolo al Servizio Clienti;

2.2 ADESIONE AI SERVIZI

L'adesione ai servizi avviene secondo le modalità di cui al punto 2.3 della presente Carta dei Servizi. L'attivazione di servizi offerti a titolo oneroso avviene soltanto previa richiesta esplicita da parte dell'utente.

L'eventuale conclusione ed esecuzione "a distanza" di contratti per i servizi di comunicazione elettronica forniti a consumatori avviene nel rispetto della delibera 664/06/CONS "Adozione del regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza" e di quanto previsto dal Decreto Legislativo 22 maggio 1999, n. 185 ("Attuazione della direttiva 97/7/CE relativa alla protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza") e dal Decreto Legislativo 6 Settembre 2005, n. 206 ("Codice del Consumo").

Ciente all'operatore avviene con la sottoscrizione e la trasmissione a WirLab della "Proposta di Contratto" e dei "Moduli d'ordine", specifici per ciascun servizio, tramite i quali il Cliente richiede l'attivazione di uno o più servizi, che si intendono periodicamente rinnovati qualora non pervenga disdetta scritta a mezzo raccomandata A.R. indirizzata dall'utente a WirLab o viceversa, nelle modalità ed entro i termini previsti dalle Condizioni Generali di Contratto.

L'addebito del costo di uno specifico servizio decorre dalla data di attivazione del servizio, anche qualora l'utente non lo utilizzi, ed avverrà periodicamente fino a ricezione di disdetta scritta a mezzo raccomandata A.R. indirizzata dall'utente a WirLab o viceversa, per ciascun servizio in essere o per la globalità dei servizi, e comunque in base a quanto previsto nelle "Condizioni Generali di Contratto".

La sottoscrizione del "Contratto" avviene nelle modalità di seguito illustrate:

1. Reperimento della modulistica (Carta dei Servizi, Condizioni Generali di Contratto, Proposta di Contratto, Schede prodotto) sul sito www.WirLab.it, oppure tramite richiesta ai numeri telefonici messi a disposizione da WirLab, oppure tramite email agli indirizzi all'uopo preposti (es. info@WirLab.it), oppure tramite ritiro presso la sede WirLab;
2. Compilazione dettagliata della modulistica e produzione di copia di un documento di identità in corso di validità;
3. Consegna a WirLab della "Proposta di Contratto", ed eventuali moduli aggiuntivi, tutti correttamente compilati e firmati, unitamente a copia di un documento di identità in corso di validità in una delle seguenti modalità:
 - a. Trasmissione a mezzo corriere, raccomandata, posta prioritaria o posta ordinaria alla sede WirLab (eventualmente con anticipazione via fax al numero indicato da WirLab oppure via mail all'indirizzo servizioclienti@WirLab.it);
 - b. Consegna a mani presso la sede WirLab;
 - c. Consegna ad un Agente e/o Rivenditore Autorizzato.

2.4 CONDIZIONI TECNICHE DI UTILIZZO DEI SERVIZI

Le differenti tipologie di servizio prevedono differenti condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento a seconda del tipo di servizio ed eventualmente che la CPE (Customer Premises Equipment – Apparato in sede d'utente), se necessaria per il servizio, sia fornita da WirLab o predisposto in autonomia dal Cliente. La tabella di seguito riportata riassume le principali condizioni tecniche di utilizzo. Maggiori informazioni sulle interfacce di rete sono disponibili nella sezione documentazione dell'area clienti del sito www.wirlab.it.

SERVIZIO	CONDIZIONI TECNICHE DI UTILIZZO
Telefonia Vocale	Per i servizi di telefonia analogica la consegna del servizio avviene su presa tripolare o RJ11 idonea per normali apparecchi telefonici o centralini analogici. Per servizi di tipo ISDN la consegna avviene con borchia NT1 o NT1+. Nel caso di borchia NT1 è possibile utilizzare telefoni o centralini di tipo ISDN, nel caso di borchia NT1+ è possibile utilizzare anche normali apparecchi analogici.
Telefonia Voip Nomadica	La consegna del servizio avviene tramite protocollo IP e l'utilizzo prevede l'uso di adattatori voip, router voip, centralini voip o software voip in standard SIP.
Accesso ADSL	La consegna del servizio avviene su presa tripolare o RJ11 cui connettere, interponendo un filtro ADSL in caso di servizio abbinato a linea telefonica analogica, un normale router ADSL/ADSL2+. Se il router è fornito in noleggio la consegna del servizio al cliente è su interfaccia Ethernet.
Accesso VDSL	La consegna del servizio avviene su presa tripolare o RJ11 cui connettere, interponendo un filtro VDSL in caso di servizio abbinato a linea telefonica analogica, un normale router VDSL. Se il router è fornito in noleggio la consegna del servizio al cliente è su interfaccia Ethernet.
Accesso in fibra	<p>L'accesso ai servizi in fibra, a seconda della tipologia di servizio contrattualizzato, può avvenire in due modalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consegna su porta gigabit ethernet di ONT (Optical Network Termination di proprietà dell'operatore) sulla quale l'utente può connettere un router ethernet idoneo dotato di porta WAN gigabit ethernet 1000baseT, fornito o meno dall'operatore; • Consegna su porta fibra (monofibra o bifibra connettorizzata LC o SC, UPC o APC a seconda del tipo di impianto) sulla quale l'utente può connettere un router ethernet idoneo dotato di porta WAN in fibra, fornito o meno dall'operatore.
Accesso Wireless	La consegna del servizio prevede l'uso di una CPE fornita da WirLab tramite la quale avviene la consegna del servizio su interfaccia di tipo Ethernet (Fast o Giga in base al tipo di apparato).
Accesso Ethernet	La consegna del servizio prevede l'uso di una CPE fornita da WirLab tramite la quale avviene la consegna del servizio su interfaccia di tipo Ethernet (Fast o Giga in base al tipo di apparato).

3 Parte terza – Modifiche, recesso, fatturazione e modalità di pagamento

3.1 MODIFICHE AL CONTRATTO

L'utente accetta ogni modifica dei Servizi o del Contratto resa necessaria in virtù di intervenute disposizioni di legge e/o regolamenti e/o provvedimenti delle competenti Autorità. Le modifiche contrattuali diverse da quelle appena descritte (ad esempio l'aumento delle prestazioni), se migliorative, non comporteranno nessun tipo di onere aggiuntivo per l'utente, in caso di modifiche sfavorevoli invece, queste avranno effetto non prima del decorso di 30 giorni dalla data in cui le stesse vengono comunicate ed entro tale termine l'utente potrà esercitare la facoltà di recedere dal Servizio o dal Contratto, senza che ciò comporti l'applicazione di alcun costo aggiuntivo, dandone comunicazione scritta a WirLab mediante lettera raccomandata A.R., entro 30 (trenta) giorni dalla comunicazione della modifica ai sensi della delibera 519/15/CONS..

In tal caso il Servizio si intenderà cessato e/o il Contratto si intenderà definitivamente risolto a far data dalla ricezione da parte di WirLab della comunicazione di recesso dell'utente. In difetto di comunicazione da parte dell'utente entro il termine su indicato, la modifica sarà efficace a far data dal giorno successivo al termine ultimo per il recesso.

3.2 RECESSO

Con riferimento al contratto per la fornitura di servizi di comunicazione elettronica, si precisa che l'utente può chiedere la risoluzione del contratto in qualsiasi momento inviando formale raccomandata di disdetta per un solo servizio o per tutti i servizi attivi all'indirizzo WirLab S.r.l. Visitazione, 290 - 80050 Santa Maria la Carità (NA) oppure PEC all'indirizzo WirLab@pec.it. WirLab procederà alla cessazione dei servizi entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione della raccomandata di richiesta di disdetta, addebitando unicamente i costi sostenuti indicati nella documentazione contrattuale nonché il rateo di canone per il servizio fino al giorno di disattivazione e l'eventuale noleggio del dispositivo di connessione fino alla scadenza per effettiva disattivazione dei servizi. In caso di disdetta anticipata di servizi attivati sottoscrivendo eventuale contratto con scontistiche e/o promo sull'attivazione, WirLab addebiterà anche gli sconti e/o altri vantaggi economici fruiti a titolo di rimborso per la promozione applicata.

Per i servizi di accesso ad Internet da postazione fissa il recesso senza costi a carico del Cliente sarà valutato a seguito dell'effettuazione di uno specifico test di qualità del servizio (relativo agli indicatori previsti dalla delibera AGCOM 244/08/CSP e successive modifiche) eseguito dal Ministero dello Sviluppo Economico in collaborazione con la Fondazione Ugo Bordoni (www.misurainternet.it). Il Ministero rilascerà al Cliente un certificato relativo alla qualità di servizio misurata, che sarà successivamente presentato dal Cliente all'operatore del servizio, tramite fax e da questi analizzato insieme al Cliente. A seguito di tale reclamo, qualora il Cliente non riscontrasse il ripristino dei livelli di qualità entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo, ha la facoltà di recedere senza costi per la sola parte contratto relativa al servizio di accesso ad Internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante richiesta tramite lettera A/R da inviare all'indirizzo della sede WirLab, indirizzo indicato a fondo pagina.

Il contratto si perfeziona con l'accettazione da parte di WirLab della richiesta di attivare l'offerta. Se però l'Utente cambiasse idea su un'offerta richiesta "a distanza" o al di fuori dai locali commerciali WirLab (Forme e modalità previste dall'articolo 52 e seguenti del D.lgs n. 206/2005 Codice del Consumo), l'Utente può recedere dal contratto ("diritto di ripensamento") entro 14 giorni dalla data di perfezionamento del contratto stesso inviando comunicazione di recesso a mezzo fax o

mediante mail all'indirizzo servizioclienti@wirlab.it entro 14 giorni dalla sottoscrizione del contratto qualora:

- I. la fornitura del servizio non sia iniziata con accordo del consumatore prima del termine del diritto di recesso;
- II. le prestazioni non siano state già eseguite;
- III. il costo globale del singolo servizio sia superiore a € 26,00 IVA inclusa. La comunicazione potrà essere anticipata anche mediante fax, posta elettronica, ma in questo caso dovrà essere confermata tramite lettera raccomandata A/R entro le quarantotto ore successive. Il termine per l'esercizio del diritto di recesso decorre per i servizi dal giorno della conclusione del contratto; le informazioni di cui all'art. 70 del Codice delle Comunicazioni e agli artt. 52 e 53 del Codice del Consumo sono fornite unitamente alla documentazione contrattuale. Ai sensi dell'art. 48 del Codice del Consumo il diritto di recesso senza penali non esime dagli obblighi di corrispondere i costi di prestazioni già eseguite al momento del recesso.

3.3 FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

La fattura trasmessa agli utenti per via telematica o, su richiesta per via cartacea, con eventuale addebito delle spese di invio fattura nei limiti previsti dalla legislazione vigente, è chiara e di facile consultazione, e conterrà riferimenti ai singoli Servizi, ai periodi di riferimento, e ad eventuali consumi, verrà inviata almeno quindici giorni prima della scadenza dei pagamenti ai sensi dell'art.7 allegato A della Delibera 179/2003 e conterrà importi commisurati alle tariffe in vigore o in base a quelle eventualmente aggiornate.

Il pagamento potrà avvenire tramite addebito su conto corrente (RID), bonifico bancario, carta di credito presso la sede di WirLab, assegno, bollettino postale o in contanti presso la sede WirLab. Nel caso di ritardo nei pagamenti, fermo restando il diritto di WirLab di sospendere e/o risolvere il Contratto o il singolo Servizio, l'utente sarà tenuto a corrispondere a WirLab gli interessi moratori a titolo di indennizzo nella misura massima prevista dalla vigente normativa, eventuali penali previste, oltre le spese per il recupero del credito, secondo quanto previsto dal Contratto.

L'erronea attivazione o disattivazione di servizi WirLab non richiesti dall'utente non potranno essere addebitati a quest'ultimo. All'atto della stesura della presente Carta dei Servizi WirLab non prevede depositi cauzionali o anticipi conversazioni per alcun servizio e non sono quindi definite modalità di restituzione.

3.4 BLOCCO SELETTIVO DI CHIAMATA

Gli utenti dei servizi di telefonia fissa, dispongono fin dall'attivazione del servizio, del servizio di blocco selettivo di chiamata permanente configurato per inibire le comunicazioni verso

- I. Destinazioni Premium internazionali;
- II. NNG (Numerazioni non geografiche).

L'utente può richiedere la rinuncia allo sbarramento selettivo di chiamata permanente o la modifica delle opzioni dello stesso mediante specifica richiesta tramite il Servizio Clienti (servizioclienti@wirlab.it) aprendo un Trouble Ticket, o apposita richiesta scritta da inviarsi a WirLab S.r.l. – Via Visitazione, 290 - 80050 Santa Maria la Carità (NA), con allegata fotocopia del documento di identità. **Le modalità disponibili per lo sbarramento selettivo di chiamata permanente sono:**

MODALITA' DI SBARRAMENTO	PREMIUM INTERNAZIONALI	MOBILI ITALIANI	INTERNAZIONALI	NNG (NON GEOGRAFICHE)
1	INIBITE	√	√	√
2	√	INIBITE	√	√
3	√	√	INIBITE	√
4	√	√	√	INIBITE
5	√	INIBITE	√	INIBITE
6	√	√	INIBITE	INIBITE
7 (default)	INIBITE	√	√	INIBITE
8	√	INIBITE	INIBITE	INIBITE
9	INIBITE	INIBITE	√	INIBITE
10	√	INIBITE	INIBITE	√
11	INIBITE	INIBITE	√	√

WirLab si riserva comunque il diritto di variare la numerosità delle modalità disponibili. In caso di rinuncia allo sbarramento selettivo di chiamata permanente la documentazione di fatturazione riporterà l'importo totale dovuto, il sub-totale relativo alle sole chiamate a servizi a sovrapprezzo ed il sub-totale relativo alla differenza tra i due importi suddetti. Tali importi, inclusivi di IVA, saranno riportati in un apposito riquadro della bolletta di facile ed evidente lettura.

In alternativa al blocco selettivo di chiamata permanente è prevista, per alcune tipologie di linea, una modalità a PIN per l'inibizione totale delle chiamate uscenti.

4 Parte quarta – Reclami, segnalazioni e intervento a vuoto

4.1 ASSISTENZA

Il “Servizio Clienti” è un servizio di assistenza adeguato alle esigenze operative degli utenti che consente di segnalare disservizi, proporre quesiti sui servizi forniti, ottenere informazioni sulle procedure di reclamo ed è disponibile, salvo variazioni indicate sul sito www.WirLab.it, telefonicamente dal lunedì al venerdì (esclusi i festivi infrasettimanali e i periodi di ferie) dalle ore 9:00 alle 13:30 e dalle ore 14:30 alle 19:00, il sabato dalle 09.00 alle 13.00 e nelle altre modalità senza limitazione di orario, ai seguenti recapiti, in ordine di preferenza:

- Posta elettronica, all'indirizzo assistenza@WirLab.it, o nel caso di comunicazioni di carattere amministrativo all'indirizzo amministrazione@WirLab.it;
- Fax, al numero 0828814988;
- Telefono, al numero 0828380000;
- Telefono, su numerazione gratuita al numero 800 933 336;
- Posta ordinaria, all'indirizzo WirLab S.r.l., Via Marconi, 22A - 84091 Battipaglia (SA).

Il servizio è erogato tramite contatto diretto con operatori WirLab di lingua italiana presso la sede di Battipaglia (SA) e non è basato su call-center, né interni né di terzi.

I servizi di manutenzione offerti cui si accede contattando il servizio di assistenza comprendono gli interventi necessari al ripristino dei servizi per la parte della catena impiantistica di competenza di WirLab, l'eventuale consegna di apparati sostitutivi di apparati forniti in noleggio se soggetti a guasto, nonché eventuale supporto remoto per la fornitura dei dati tecnici necessari al Cliente per la configurazione di propri apparati.

4.2 PROCEDURA DI SEGNALAZIONE GUASTI

In caso di indisponibilità della linea, l'utente contatta il servizio assistenza. L'operatore che riceve la comunicazione esegue immediatamente una diagnosi di primo livello sulla continuità del servizio, verifica tutte le configurazioni ed effettua una serie di test con eventuale collaborazione dell'utente. Nel caso l'intervento non sia risolutivo l'operatore passa al secondo livello di intervento estendendo i controlli sull'intera infrastruttura di WirLab coinvolgendo eventualmente i tecnici di rete.

Qualora il problema sia riconducibile alla struttura sotto il controllo diretto di WirLab, l'intervento è immediato e l'operatore è in grado di fornire all'utente le adeguate informazioni sui tempi di risoluzione. Nel caso il problema rilevato risultasse attribuibile alla rete privata dell'utente o comunque alla struttura sotto il suo diretto controllo, l'operatore richiede all'amministratore della rete locale dell'utente il distacco della rete e l'esecuzione di alcuni test con l'impiego di una sola postazione per verificare il corretto funzionamento della linea dati.

Una volta eseguiti tutti i controlli, se venisse rilevato che il guasto è imputabile alla struttura del Gestore di Rete (ad esempio Telecom Italia o altro gestore), l'operatore 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 dal Gestore di Rete e lo staff tecnico di WirLab resta in attesa della segnalazione di "chiusura guasto", entro le tempistiche previste dai contratti fra Operatori regolati dalle disposizioni dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Pervenuta la segnalazione di chiusura guasto, l'operatore di WirLab contatterà l'utente per comunicare la presunta risoluzione del disservizio e ripetere tutte le verifiche di primo livello. Qualora l'utente 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. Nel caso, invece, l'esito delle verifiche fosse negativo, l'operatore di WirLab 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.

Le segnalazioni di guasto per le quali verrà individuata come origine del guasto una responsabilità del Cliente provocheranno l'addebito di quanto previsto nella Documentazione Contrattuale per le casistiche di "Intervento a Vuoto", come specificato al paragrafo 4.5.

4.3 RECLAMI E SEGNALAZIONI

Qualsiasi reclamo dell'utente relativo presunta inosservanza delle clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi può essere presentato senza oneri al Servizio Clienti.

WirLab si adopererà per associare i reclami pervenuti tramite posta elettronica, telefono, fax e posta ordinaria al servizio di Trouble Ticketing onde rendere disponibile agli utenti la tracciabilità, riferibilità ed eventuale consultazione on-line, di ogni segnalazione. Per ciascun reclamo WirLab comunicherà al cliente l'esito dello stesso entro un massimo di 45 giorni dalla presentazione dello stesso, comunicando:

- In caso di accoglimento del reclamo le procedure che verranno adottate per risolvere le eventuali irregolarità riscontrate;
- In caso di rigetto del reclamo le motivazioni e i chiarimenti sul motivo del rigetto;

In ogni caso, rimane il diritto dell'utente di accedere, come previsto dalla delibera 203/18/CONS e la successiva delibera 296/18/CONS AGCOM, di accedere alle procedure di risoluzione delle controversie anche alternative alla giurisdizione. La procedura di conciliazione è attivabile presentando la domanda tramite la piattaforma ConciliaWeb e per la durata della conciliazione saranno sospese eventuali azioni nei confronti del Cliente.

La risoluzione di controversie tra l'operatore e il cliente ad eccezione di quelle aventi oggetto il mancato pagamento del servizio per il quale non sia stata sollevata alcuna contestazione è subordinata all'esperimento di un tentativo di conciliazione da adire, ai sensi dell'art.3 della delibera 173/07/CONS, prima ancora di adire il giudice ordinario, 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.

In caso di attivazione di procedura di reclamo o contestazione l'utente potrà sospendere il pagamento del servizio e l'operatore si asterrà dal sospendere lo stesso per tutto il periodo di pendenza della procedura instaurata fino alla sua conclusione, compresi gli intervalli di tempo fra diverse procedure, per un massimo

di sei mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o conciliazione, termine entro il quale dovrà essere presentata domanda per successiva procedura di conciliazione o di definizione.

In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito dei servizi da parte di terzi, presentata dall'utente all'Autorità competente nelle forme previste dalla normativa vigente, i pagamenti relativi al solo traffico denunciato come fraudolento possono essere sospesi fino a definizione della controversia. In caso di frode accertata i pagamenti non imputabili all'utente, qualora già effettuati, verranno rimborsati, in caso contrario verranno addebitati all'utente qualora non effettuati.

4.4 TEMPISTICHE

Il presente capo riassume nella tabella di seguito le tempistiche contrattuali per la fornitura di alcune prestazioni. I tempi indicati sono da intendersi come definizione di tempi oltre i quali il Cliente ha diritto di richiedere un indennizzo ma non costituiscono garanzia del rispetto degli stessi nella totalità delle prestazioni e non costituiscono quindi garanzia effettiva o impegno contrattuale.

ATTIVITÀ	TEMPISTICHE MASSIME
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale, escluso ritardi causa cliente	Max 30 gg. nel 75% dei casi; Max 45 gg. nel 95% dei casi; Max 60 gg. nel 100% dei casi.
Tempo di fornitura dell'allacciamento wireless, escluso ritardi causa cliente	Max 15 gg.
Tempo di espletamento trasloco, esclusi ritardi causa cliente	Max 30 gg. nel 75% dei casi; Max 45 gg. nel 95% dei casi; Max 60 gg. nel 100% dei casi.
Ripristino a seguito di guasto, escluso ritardi causa cliente	Max 7 giorni lavorativi dalla segnalazione.
Espletamento richieste di "Number portability"	Max 30 giorni.
Risposta ai reclami formali	Max 45 giorni.

WirLab si impegna ad adoperarsi nel modo più efficace possibile al fine di rispettare le tempistiche indicate, tuttavia va ricordato che la fornitura di un servizio di accesso o di telefonia implica l'uso di una molteplicità di risorse fisiche e logiche distribuite sul territorio, e sovente gestite anche da soggetti diversi, che, in alcuni casi particolari, possono prolungare i tempi necessari alla risoluzione di specifici guasti. Pertanto, il cliente, anche se consumatore, che ritenga di poter incorrere in difficoltà a seguito di un prolungato disservizio, dovrebbe dotarsi di idonei servizi (in particolare linee telefoniche aggiuntive, eventualmente mobili, o servizi di backup del servizio di accesso) volti a mantenere l'operatività anche durante eventuali periodi di disservizio prolungato.

4.5 INTERVENTI A VUOTO

Gli importi previsti per gli “interventi a vuoto” sono dovuti dal Cliente a titolo di ristoro dei costi sostenuti quando, in fase di attivazione o in fase di esercizio, un tecnico o una squadra incaricata da WirLab interviene senza poter effettuare alcuna lavorazione come specificato nei seguenti casi:

- durante la fase di attivazione del servizio quando non è possibile evadere l'ordinativo per cause non imputabili a WirLab quali irreperibilità del cliente finale, rinvii oltre 30 giorni, rifiuto dell'intervento tecnico, rifiuto per tubazioni interne ostruite, rifiuto per ripensamento, rifiuto per problematiche tecniche non riconducibili a WirLab;
- durante la fase di esercizio, a seguito di segnalazione di un disservizio, quando il tecnico intervenuto presso le infrastrutture di rete o presso la sede del Cliente riscontra assenza di malfunzionamento oppure malfunzionamento indotto dovuto a problematiche di competenza del Cliente quali, a titolo di esempio non esaustivo: uso di prodotti non tecnicamente compatibili, errata configurazione di apparati gestiti dal Cliente, guasti di apparati del Cliente, problematiche di cablaggio interno, nonché eventuale indisponibilità della sede Cliente al momento dell'intervento tecnico.

5 Parte quinta – Rimborsi e indennizzi

5.1 SOMME ERRONEAMENTE ADDEBITATE

WirLab si impegna a rimborsare agli utenti (anche tramite compensazione) le somme erroneamente addebitate entro sessanta giorni dall'accertamento dell'erroneità dell'addebito.

5.2 INDENNIZZI E PROCEDURA DI RIMBORSO

In dipendenza di quanto descritto al punto 4.1 in relazione alle segnalazioni di disservizi, in particolare per i ritardi di attivazioni o di ripristino dei guasti, l'utente può richiedere a WirLab, a mezzo fax o raccomandata, la corresponsione di indennizzi, quantificati in base a quanto indicato nell'Allegato "D" alla presente Carta dei Servizi, per il mancato rispetto dei termini di consegna del servizio o di risoluzione dei guasti entro i termini previsti. WirLab esprime il suo benestare, previa verifica di congruenza, e procede con le relative compensazioni dei crediti o direttamente con il rimborso. La mancata fornitura o il mancato ripristino del servizio oltre i termini massimi comporta un indennizzo pari al canone previsto per il servizio, valorizzato per ogni giorno di ritardo oltre il termine massimo nel caso di effettivi malfunzionamenti o di richieste di attivazione non rifiutate per problematiche di qualsiasi natura. Eventuali importi dovuti saranno evidenziati nella prima fatturazione utile o comunicati all'utente.

5.3 RESTITUZIONE DEL CREDITO RESIDUO DEI SERVIZI PREPAGATI

In caso di servizio prepagato il credito residuo verrà integralmente restituito, salvo utilizzo per compensazione di posizioni aperte del titolare del servizio, tramite bonifico bancario dietro richiesta tramite lettera raccomandata A/R da inviarsi entro 30 (trenta) giorni dalla cessazione del servizio a seguito di scadenza, disdetta o recesso anticipato e contenente:

- I. le generalità del titolare del servizio;
- II. gli estremi completi (codice IBAN) del proprio conto bancario.

5.4 RESTITUZIONI DI CAUZIONI O ANTICIPI CONVERSAZIONI

L'offerta commerciale di WirLab in genere non prevede anticipi conversazioni o cauzioni. Qualora previsti verranno restituiti entro 90 (novanta) giorni dalla cessazione dei rapporti contrattuali oppure entro 180 (centottanta) giorni dalla cessazione dei rapporti contrattuali maggiorati di interessi o indennizzi equivalenti a quelli previsti nei casi di inadempimento dell'utente.

6 Parte sesta – Dati personali

6.1 TUTELA DEI DATI PERSONALI

WirLab garantisce all'Utente la tutela di cui al Decreto legislativo sulla privacy n. 196/2003 e al Regolamento UE n. 2016/679 in materia di trattamento dei dati personali (GDPR). In particolare, si garantisce all'utente la possibilità di contattare il Responsabile del trattamento dei dati all'indirizzo mail servizioclienti@wirlab.it e di esercitare i diritti relativi ai dati forniti ovvero chiedere copia dei dati ed esercitare gli altri diritti che riguardano i dati: per esempio chiedere l'origine dei dati, la rettifica dei dati inesatti o incompleti, l'aggiornamento e l'integrazione, la limitazione del trattamento, le finalità e modalità del trattamento, la cancellazione o l'oblio, la portabilità dei dati, nonché opporsi al loro utilizzo per motivi legittimi e/ revocare il consenso per l'invio di materiale pubblicitario.

Il Cliente viene informato tramite la documentazione contrattuale che i dati personali forniti saranno oggetto di trattamento nel rispetto nella normativa vigente al fine di fornire i servizi richiesti tramite la documentazione contrattuale scelta e per l'esecuzione degli obblighi contrattuali.

L'utente è consapevole che i propri dati potranno essere trasferiti, anche elettronicamente, a soggetti terzi, anche esteri, coinvolti nell'erogazione dei servizi richiesti. I dati relativi al traffico, invece, salvo gli obblighi derivanti dalle norme di ordine pubblico, verranno cancellati o resi anonimi al termine delle chiamate, fatto salvo il trattamento finalizzato alla fatturazione ovvero ai pagamenti fra fornitori di reti in caso di interconnessione oppure in caso di controversie con il Cliente.

6.2 CONSUMI

L'utente, salvo guasti ed attività di manutenzione, può in ogni momento senza aggravio di spesa, chiedere il dettaglio del traffico telefonico degli ultimi 6 mesi. Quale strumento di autotutela sia di WirLab che a protezione dell'utente, WirLab può fissare un limite di credito basato sul profilo e sulle modalità di pagamento, la cui entità può essere, su richiesta, comunicata all'utente e concordata. In caso di traffico anomalo, WirLab si riserva la facoltà di procedere alla limitazione e/o alla sospensione dei servizi fino al pagamento della relativa fattura o dei consumi da fatturare ed alla conseguente reintegrazione del credito.

6.3 INSERIMENTO NELLA BASE DATI UNICA DBU

WirLab si impegna ad informare il Cliente del diritto di scelta sull'inserimento negli elenchi telefonici e nelle modalità di inserimento, cancellazione, modifica dei dati personali. Qualora il Cliente presti il consenso all'inserimento dei dati nella base dati unica (DBU) e negli elenchi telefonici (sia cartacei sia su supporti informatici) con compilazione di apposita modulistica, WirLab provvederà all'inserimento dei dati nel DBU.

Le modalità di pubblicazione del DBU non prevedono distinzione fra linee fax e linee voce e potrà richiedere tempi tecnici. Non è implicito alcun accordo fra WirLab e soggetti terzi che si occupano della pubblicazione di elenchi telefonici né alcuna garanzia sulle tempistiche di pubblicazione degli elenchi che tali soggetti terzi decidono in totale autonomia. È possibile ottenere l'omissione dell'indirizzo o del nome per esteso.

7 Parte settima – Standard di qualità

7.1 Standard di qualità

WirLab rileva ed aggiorna periodicamente alcuni importanti parametri relativi alla qualità dei servizi offerti e delle modalità di fornitura dei medesimi agli utenti.

Alcuni di questi dati, in adempimento alle prescrizioni delle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 254/04/CSP relativa ai servizi telefonici su rete fissa, n. 131/06/CSP relativa ai servizi di accesso ad Internet da postazione fissa, n. 79/09/CSP relativa alla qualità dei servizi di contatto, e successivi emendamenti, vengono raccolti e comunicati agli utenti ed all'Autorità, nonché pubblicate periodicamente sul sito www.wirlab.it, unitamente ai metodi utilizzati per le misurazioni ed ai risultati conseguiti.

WirLab si impegna a garantire sia gli standard generali sia gli standard specifici in condizioni normali ed in assenza di ostacoli che rendano impossibile il conseguimento relativo e si impegna ad informare tempestivamente gli utenti qualora si verificano eventuali difficoltà, ritardi o impossibilità tecniche sopraggiunte anche con riferimento alle procedure che coinvolgono le Autorità Pubbliche (ad es., ottenimento di numerazioni telefoniche, possibilità di attivare linee da parte di Telecom Italia o altri operatori, necessità di ottenere permessi pubblici ecc.).

Pertanto, in ottemperanza alle disposizioni dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, per l'anno in corso WirLab pubblica i seguenti gruppi di obiettivi di qualità relativi ai Servizi di Comunicazione Elettronica.

7.1.1 SERVIZI DI ACCESSO A INTERNET DA POSTAZIONE FISSA

Nell'Allegato "A" della presente Carta dei Servizi sono pubblicati i seguenti obiettivi per i servizi di accesso ad Internet dalla rete fissa:

- Tempo di attivazione dei servizi;
- Tasso di malfunzionamento;
- Tempo di riparazione dei malfunzionamenti;
- Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza;
- Addebiti contestati;
- Indisponibilità del servizio di accesso in dial-up.

I seguenti obiettivi di qualità prestazionali di cui alla delibera 244/08/CSP e successive modifiche, sono invece presenti, per ciascun servizio, nella relativa documentazione contrattuale:

- Velocità di trasmissione dati (banda minima);
- Ritardo di trasmissione dati;
- Tasso di perdita dei pacchetti.

In particolare, i singoli indicatori sono riportati, per ciascun profilo di servizio, nelle "Prestazioni fornite con l'offerta di base" disponibili sul sito www.wirlab.it e sono confrontabili con l'apposito software Nemesys disponibile sul sito <http://www.misurainternet.it>.

7.1.2 SERVIZI DI TELEFONIA VOCALE FISSA

Nell'Allegato "B" della presente Carta dei Servizi sono pubblicati i seguenti obiettivi per i servizi di telefonia vocale fissa:

- Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale;
- Tasso di malfunzionamento;
- Tempo di riparazione dei malfunzionamenti;
- Tempo di risposta dei servizi tramite operatore;
- Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore;
- Fatture contestate;
- Accuratezza della fatturazione.

7.1.3 SERVIZI TELEFONICI DI CONTATTO (CALL CENTER)

Nell'Allegato "C" della presente Carta dei Servizi sono pubblicati i seguenti obiettivi per i servizi telefonici di contatto (call-center):

- Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo;
- Tasso di risposta dell'addetto;
- Percentuale di reclami risolti senza necessità di ulteriori chiamate.

7.2 CONTINUITA' DEL SERVIZIO

I servizi di comunicazione elettronica sono attivi 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/o ad interruzioni dovute a cause di forza maggiore quali guasti propri o di terzi.

7.2.1 EFFICACIA DELLA RETE

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

- Latenza inferiore ai 50 ms round trip (99%) fino alle porte di transito e/o peering;
- Tasso di insuccesso nella trasmissione dati - (packet loss) inferiore al 5% fino alle porte di transito e/o peering; Tutte le misure si intendono effettuate sul backbone IP di WirLab (NOC di Battipaglia – NOC di Roma).

7.3 VALIDITA' DEGLI STANDARD

Tutti gli standard di continuità, di regolarità di erogazione e di tempestività del ripristino del Servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie quali ad esempio: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità Pubblica.

8 Parte ottava – Informativa alla clientela

8.1 REGISTRO PUBBLICO DELLE OPPOSIZIONI

Con il D.P.R. 178/2010 gli utenti presenti nell'elenco telefonico possono essere contattati telefonicamente per fini commerciali o ricerche di mercato da Operatori di svariati settori merceologici senza esplicito consenso. Tuttavia, è possibile opporsi a tali telefonate tramite l'iscrizione gratuita, cancellazione o modifica del proprio numero nel Registro delle Opposizioni gestito dalla Fondazione Ugo Bordononi tramite una delle seguenti modalità:

- Modulo elettronico sul sito www.registrodelleopposizioni.it;
- Numero verde 800/265265;
- Email all'indirizzo abbonati.rpo@fub.it;
- Fax al numero 06 54224822;
- Raccomandata al Gestore del Registro Pubblico delle Opposizioni – Abbonati, Ufficio Roma Nomentano, Casella postale 7211, 00162 Roma (RM)

Per eventuali richieste di informazioni o reclami è invece possibile scrivere all'indirizzo del Gestore del Registro Pubblico delle Opposizioni, Ufficio Roma Nomentano, Casella postale 7212, 00162 Roma.

8.2 MISURA INTERNET

Ai sensi dell'art. 8 comma 5 della delibera AGCOM 244/08/CSP si rende noto che a partire da ottobre 2012 sarà disponibile sul sito www.misurainternet.it il servizio di verifica della qualità del servizio di accesso a internet da postazione fissa. I dati prodotti dal software potranno essere confrontati con i valori riportati nell'ultima pubblicazione delle "Prestazioni offerta di base".

In alternativa per una verifica a carattere informale delle prestazioni più rapida e veloce è possibile utilizzare il servizio www.speedtest.net selezionando il nodo più vicino e avendo cura di utilizzare una postazione non connessa in WiFi e che sull'utenza non sia in transito traffico generato da altre postazioni. I dati restituiti dal servizio potranno essere comunicati al servizio di helpdesk a supporto di eventuali segnalazioni di anomalia sulla velocità del servizio di accesso.

8.3 SISTEMA INFORMATIVO NAZIONALE LARGA BANDA

Ai sensi della Delibera AGCOM 602/13/CONS si informano gli utenti che è in corso di costituzione il sistema informativo nazionale sulla copertura del territorio italiano di servizi di connettività in banda larga wired-wireless-mobile degli operatori di comunicazione elettronica, che sarà reso disponibile per la consultazione on line mediante sito internet dedicato predisposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni all'indirizzo www.agcom.it/bandalarga.