

Documento: Carta dei servizi (anno di riferimento 2020)

Premessa

La Carta dei servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nei rapporti tra gli Operatori di telecomunicazioni che erogano servizi al Pubblico e i Clienti.

La Carta dei servizi di Wifiweb s.r.l. (di seguito Wifiweb) recepisce la Direttiva del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994 relativa ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", dalla Delibera n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b) numero 2 della legge 31 luglio 1997, n. 249", nonché dalla Delibera n. 131/06/ CSP "Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa, ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2 del/a legge 31 luglio 1997, n. 249", adotta la presente "Carta dei Servizi".

La Carta dei servizi di Wifiweb è il documento che descrive i principi e le modalità operative adottate da Wifiweb nella relazione con i propri Clienti e intende sintetizzare non solo i diritti dei Clienti, ma anche le responsabilità che Wifiweb assume nei loro confronti.

La Carta dei servizi è pubblicata sul sito istituzionale <https://www.wifiweb.it/cartaservizi.pdf> e resa disponibile a tutti i Clienti che ne facciano richiesta.

La Società

La società è stata fondata nel 2007 ed ha sede legale ed operativa in Altavilla Vicentina (VI) in Via Tavernelle, 125A. Sin dalla fondazione è LIR presso RIPE per la gestione di risorse Internet (indirizzi IP, AS Number, Reverse Delegation), e dal 2009 è afferente a MIX (Milan Internet Exchange). Opera prevalentemente attraverso una propria struttura radio in banda libera hiperlan, raccordata a un nodo in fibra ottica presente presso la propria sede, dalla quale vengono erogati i servizi.

La Carta dei Servizi di Wifiweb

La Carta dei servizi si articola in tre parti:

- La *Parte Prima* illustra i principi fondamentali che stanno alla base dei servizi offerti;
- La *Parte Seconda* descrive i parametri di qualità dei servizi offerti;
- La *Parte Terza* indica gli strumenti a disposizione dei Clienti per l'esercizio dei propri diritti.

Wifiweb Srl

Via Tavernelle 125, 36077 Altavilla Vicentina (VI)
P.I.: 03445840246 - C.Rea: VI-326121 - Cap.Soc.: 60000,00 i.v.
T.: +39 04441787100 - info@wifiweb.it - www.wifiweb.it

Parte Prima: I Principi Fondamentali

I servizi erogati da Wifiweb sono finalizzati alla soddisfazione delle esigenze dei Clienti nell'ambito delle connessioni Internet a Banda Larga (cablate o senza fili) e servizi a valore aggiunto (Server Virtuali Privati, Domini, Hosting, Mailbox, VoIP) nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, partecipazione, correttezza, trasparenza, efficienza, efficacia, flessibilità, responsabilità e governance.

Uguaglianza ed Imparzialità

Wifiweb fornisce ai propri Clienti servizi di connessione a Banda Larga e servizi a valore aggiunto (Server Virtuali Privati, Domini, Hosting, Mailbox, VoIP) ispirandosi al principio di uguaglianza tra i Clienti prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

Wifiweb garantisce uguaglianza di trattamento, a parità di condizioni dei servizi erogati, 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. Wifiweb nella sua attività si uniforma a criteri di obiettività, giustizia, neutralità e imparzialità ed in tal senso vanno interpretate le condizioni generali di contratto e le clausole specifiche per i singoli servizi sottoscritti dal Cliente.

Continuità

Wifiweb fornisce servizi in maniera continuativa, regolare e senza interruzione, fatta eccezione per le seguenti ipotesi: nei casi in cui si dovesse ricorrere ad interventi di manutenzione e/o riparazione anche conseguenti ad eventuali guasti; cause di forza maggiore (in particolare quelle indicate sui contratti); ottemperanza a leggi vigenti o a provvedimenti dell'Autorità Pubblica. Per chiarezza si specifica che per i servizi wireless a banda condivisa, essendo possibili ed entro certi limiti lecite interferenze di terzi, queste sono da considerarsi causa di forza maggiore che può comportare interruzione del servizio. Nei casi di disservizi per interventi di manutenzione o per causa di forza maggiore Wifiweb adotta i provvedimenti necessari al fine di ridurre al minimo il disagio per gli utenti, ove possibile informando in anticipo i propri utenti degli interventi, in specie di quelli di manutenzione programmata, che possano comportare interruzione dei servizi, con le forme tecnicamente disponibili più idonee. Nel caso di contratto wireless a banda libera non è possibile operare in ridondanza e, quindi, il servizio è pertanto soggetto ad interruzioni in merito alle quali non è possibile fornire garanzie per i motivi già specificati.

Partecipazione al miglioramento

Ogni Cliente può richiedere in qualsiasi momento informazioni che lo riguardino, avanzare proposte o suggerimenti per migliorare la qualità dei servizi e segnalare eventuali disservizi o reclami.

Wifiweb si impegna ad analizzare con attenzione ogni informazione fornita dal Cliente, al fine di migliorare i rapporti reciproci. Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre memorie e/o documenti e formulare suggerimenti per migliorare la fornitura del servizio. Dette informazioni possono essere formulate in via telefonica oppure agli indirizzi e/o numeri di fax riportati nelle singole Condizioni Generali di contratto.

Cortesia, Correttezza e Trasparenza e chiarezza

Wifiweb si ispira alla correttezza ed alla trasparenza nel rapporto con i propri Clienti per garantire la massima disponibilità di informazioni sui servizi erogati in una atmosfera di cortesia e cordialità. Wifiweb rispetta il diritto di scelta dei propri Clienti svolgendo con loro una attività di consulenza che consenta loro di scegliere la soluzione migliore per le loro esigenze, all'interno della gamma dei servizi offerti. In tal senso Wifiweb si impegna alla massima trasparenza per la condivisione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi servizi. Per garantire inoltre la massima trasparenza il sito istituzionale <http://www.wifiweb.it> è aggiornato costantemente nei contenuti ed è in continua evoluzione per rendere semplice e chiara la spiegazione dei servizi e delle caratteristiche dei prodotti permettendo così ai Clienti un acquisto coerente con le proprie esigenze.

Efficienza, Efficacia, Flessibilità

Wifiweb persegue quotidianamente il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più adatte allo scopo, nella consapevolezza che l'efficienza ed l'efficacia rappresentano un valore cruciale per la scelta di Wifiweb da parte dei propri Clienti.

Sicurezza

Wifiweb si prefigge di mantenere costantemente aggiornata l'infrastruttura di sicurezza propria e dei Clienti per minimizzare l'effetto dannoso di eventi esterni, eventualmente anche illeciti. In particolare WIFIWEB garantisce che i propri sistemi di posta elettronica adottino tutte le misure necessarie ad evitare il loro utilizzo come veicolo di spam. La gestione della sicurezza infrastrutturale all'interno dei datacenter WIFIWEB avviene attraverso sistemi antincendio, di sorveglianza, di monitoraggio e di protezione contro i fulmini, tutti realizzati con tecnologie all'avanguardia e soggetti a periodici interventi di manutenzione programmata. La gestione della sicurezza internet avviene grazie alle competenze del reparto tecnico di WIFIWEB che garantisce standard elevati di affidabilità, attraverso l'eccellenza della formazione degli specialisti WIFIWEB, l'utilizzo di tecnologie leader di mercato, il costante aggiornamento e ricerca tecnologica e una rapida introduzione delle innovazioni.

Tutele

Tutela dei dati personali

WIFIWEB garantisce la tutela di cui al Regolamento UE 2016/679, in particolare si garantisce all'utente la possibilità di esercitare i diritti elencati nell'art.15-21 del Regolamento, contattando il Responsabile della Protezione dei Dati (Data Protection Officer o "DPO"), disponibile all'indirizzo: _____ per qualunque informazione inerente il trattamento dei dati personali effettuato dal Titolare, tra cui la richiesta dell'elenco dei responsabili che trattano dati per conto del Titolare stesso. A questo proposito l'utente potrà, su richiesta, ottenere la conferma dell'esistenza dei suoi dati personali e la loro comunicazione in forma intelligibile, l'indicazione dell'origine, della logica e delle finalità del trattamento, il loro aggiornamento (correzione e/o integrazione), nonché esercitare eventuali opposizioni al trattamento. WIFIWEB gestisce le infrastrutture di rete, i sistemi informativi ed i sistemi di sicurezza secondo i criteri di adeguatezza richiesti dal Regolamento UE 679/2016 (art.32) e dalla Normativa Nazionale applicabile, per quanto riguarda gli aspetti procedurali, tecnologici ed operativi. WIFIWEB si impegna, dunque, a garantire la riservatezza dei dati personali di ciascun cliente ai sensi dell'art. 12-13 del Regolamento. Le finalità del trattamento dei dati da parte di WIFIWEB riguardano: l'integrale esecuzione del contratto, elaborare studi e ricerche statistiche e di mercato, inviare e divulgare materiale

pubblicitario e informativo, compiere attività diretta di vendita o di collocamento di prodotti e/o servizi, effettuare comunicazioni commerciali, anche personalizzate, finalità connesse agli obblighi previsti da leggi, regolamenti e dalla normativa comunitaria nonché da disposizioni impartite da autorità a ciò legittimate dalla legge e da organi di vigilanza e controllo, finalità di tutela e controllo dei crediti. I dati vengono trattati da WIFIWEB per: raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, diffusione, cancellazione secondo i termini di conservazione, con o senza l'ausilio di mezzi elettronici e automatizzati, con logiche strettamente correlate alle finalità del trattamento dei dati stessi. La natura del conferimento dei dati ad WIFIWEB è volontaria. I soggetti e le categorie ai quali i dati possono essere comunicati e l'ambito di diffusione dei medesimi sono: società controllate e collegate della scrivente Società, nonché terzi per lo svolgimento di attività economiche ed istituzionali, organismi di coordinamento, supervisione e gestione delle reti Internet, nazionali ed esteri. Il titolare del trattamento dei dati è: WIFIWEB S.r.l., Altavilla Vicentina (VI) Per ogni altra informazione riguardante il trattamento dei dati personali, si rimanda all'informativa pubblicata sul sito _____

Tutela dell'ordine pubblico e della sicurezza sociale

Wifiweb contribuisce a mantenere il rispetto dei principi che regolano l'ordine pubblico e la sicurezza sociale. Anche i Clienti Wifiweb devono contribuire a questa finalità impegnandosi affinché la rete IP non sia veicolo di messaggi che incoraggino il compimento di reati e, in particolare, l'incitamento all'uso della violenza e di ogni forma di partecipazione o collaborazione ad attività illecite.

Libertà fondamentali e protezione della vita privata

Wifiweb contribuisce a far sì che i propri Clienti si uniformino al rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali dell'uomo. In particolare i Clienti devono impegnarsi a rispettare i principi della libertà individuale, del diritto di accedere all'informazione, della tutela della vita privata, e della tutela dei dati personali.

Tutela dei minori

Wifiweb pone grande impegno nella tutela dei minori e nel rispetto della loro sensibilità. In particolare NGI è attenta alla diffusione in Internet di contenuti potenzialmente offensivi, come di comunicazioni e informazioni che possano aggirare i minori sfruttando la loro ingenuità.

Tutela dei diritti di proprietà intellettuale e industriale

Wifiweb si attiene ai principi relativi alla tutela del diritto d'autore per il rispetto delle creazioni intellettuali originali e delle invenzioni in conformità alle leggi italiane, alla normativa comunitaria e ai trattati internazionali che regolano la proprietà intellettuale ed industriale.

Parte Seconda: Accessibilità ai servizi

Il Cliente interagisce con Wifiweb per richiedere i seguenti servizi:

- nuove forniture di servizi;
- nuovi contratti;
- variazioni di forniture su contratti esistenti;
- disdette;
- informazioni e reclami;
- pagamenti fatture;
- addebiti per servizi richiesti;
- reclami e rimborsi

utilizzando:

- sportello telefonico;
- comunicazioni via fax ad appositi numeri dedicati;
- corrispondenza postale;
- posta elettronica.

I Servizi di Wifiweb

Wifiweb offre servizi di Internet Service Provider, e per onorare i principi su elencati, ha realizzato diversi tipi di accesso ad Internet ed ha sviluppato alcuni strumenti per iniziare ad essere presenti sulla rete, lasciando così ai propri Clienti la facoltà di scegliere il servizio più adatto alle proprie esigenze.

Abbonamenti a pagamento – Soluzioni avanzate con servizi evoluti

Per quanto riguarda i collegamenti a Banda Larga Wifiweb si è prodigata a realizzare diverse versioni in base alle diverse necessità dei Clienti. Essi sono descritti estesamente nella relativa sezione del sito di Wifiweb.

1. W-DSL: è il servizio di fornitura di connettività a banda larga in tecnologia wireless hyperlan, che ha l'obiettivo di fornire connessione ad internet a banda larga utilizzando esclusivamente la propria rete wireless, progettata e sviluppata da Wifiweb, ed interamente gestita internamente, senza bisogno di linea telefonica, ma esclusivamente con la propria copertura.
2. ADSL/HDSL/SHDSL: è il servizio di fornitura di connettività a banda larga in tecnologia xDSL, appoggiata sull'esistente rete telefonica nazionale, e fornito dal carrier proprietario della rete telefonica nazionale. La terminazione della connettività avviene tra il Cliente e Wifiweb, utilizzando poi la banda internet a disposizione di Wifiweb, con le caratteristiche e la qualità garantita da Wifiweb.

Servizi a Valore Aggiunto

Wifiweb fornisce servizi e soluzioni a valore aggiunto per soddisfare tutte le esigenze, di base ed avanzate, della Clientela residenziale e business che necessita di servizi affidabili, scalabili e performanti. Essi sono ampiamente descritti nella sezione specifica del sito di Wifiweb.

1. **W-DSL INTERBIZ:** è il servizio di fornitura di interconnessione a banda larga tra 2 o più sedi del Cliente, in tecnologia wireless hyperlan. La connettività viene fornita all'interno della rete wireless di Wifiweb, e permette di avere un'interconnessione tra 2 o più sedi, a banda larga, con alte prestazioni sia in download che in upload. La connettività non comprende banda internet a disposizione, ma esclusivamente scambio dati tra 2 sedi, anche su stessa rete IP.
2. **Bi-DSL:** è l'innovativo servizio di fornitura di 2 connettività di diversa natura, accoppiate assieme, per fornire un servizio di altissima garanzia e continuità. La fornitura del servizio prevede l'attivazione di una connettività ADSL e di una connettività wireless hyperlan, terminate su un apparato router configurato in modo tale da utilizzare ambedue le connessioni, e dare quindi sempre continuità al servizio internet. È possibile inoltre mantenere su entrambe le connettività i medesimi indirizzi IP della connessione, per dare quindi un servizio ancora più di alto livello, e di maggiore garanzia e continuità.
3. **W-DSL HOTSPOT:** è il servizio di gestione degli hotspot pubblici destinato a strutture alberghiere, centri sportivi, aree pubbliche, locali pubblici, e ove sia necessario poter fornire una rete wireless a disposizione di ogni cittadino. Il servizio prevede l'attivazione di un hotspot wireless pubblico, con varie modalità di erogazione del servizio internet per l'utente finale, e regolato dalla normativa vigente in materia di log e tracciabilità della navigazione per la privacy.
4. **VIRTUALSERVER:** si tratta di un servizio, consistente in uno o più server dedicati virtuali, pensato per applicazioni professionali e business critical e basato sulla tecnologia VMware, che rappresenta lo stato dell'arte nella virtualizzazione completa. VIRTUALSERVER ha molti parametri configurabili, che permettono di costruire il server virtuale secondo le proprie esigenze hardware e non, che vengono appunto virtualizzate sulla nostra infrastruttura. VMware crea delle VM (Virtual Machine) che hanno le stesse caratteristiche di un server dedicato reale. L'emulazione è completa, a partire dal BIOS. E' quindi possibile creare dei server con un numero arbitrario di CPU, quantità di memoria, schede di rete e hard disk virtuali. Ogni VM è completamente isolata dalle altre, sia a livello di hardware virtuale che di sistema operativo. VMware non utilizza alcun sistema operativo sul nodo hardware, ma un proprio micro kernel, a garanzia di prestazioni e affidabilità.
5. **HOUSING:** servizio dedicato a coloro che vogliono poter avere le proprie apparecchiature presso il Datacenter di Wifiweb, con la possibilità quindi di garantire alle stesse un alto livello di continuità, di garanzia di funzionamento, un'alta disponibilità di banda internet di qualità in fibra ottica e connessa direttamente alla dorsale internet.

Accessori

Disponibili in vendita diretta accessori hardware per i servizi W-DSL, ADSL, HDSL, SDHSL.

Stipula, modifica, recesso e disdetta dal Contratto

Il contratto ha durata minima di 24 (ventiquattro) mesi, con decorrenza immediata dalla data di attivazione del servizio. Il Cliente non potrà recedere dal contratto prima della scadenza, pena l'addebito di un importo pari alle mensilità restanti al raggiungimento della durata minima contrattuale.

Il contratto è da intendersi tacitamente rinnovato, salvo disdetta di una delle parti comunicata all'altra almeno 30 giorni prima della scadenza naturale o prorogata, tramite raccomandata con avviso di ricevimento o tramite PEC all'indirizzo info@pec.wifiweb.it.

Nel caso in cui il Cliente receda il contratto, o qualora cambi indirizzo di erogazione del servizio (escluso il caso in cui il Cliente richieda il trasloco delle apparecchiature), il Cliente è tenuto a riconsegnare le apparecchiature concesse in comodato d'uso gratuito entro e non oltre 30 giorni dalla scadenza naturale del contratto.

Ove il contratto sia stato concluso fuori da locali commerciali, compete al Cliente il diritto di recesso entro 14 giorni dalla sottoscrizione dello stesso.

Secondo quanto previsto dal Listino di riferimento al momento della sottoscrizione della Proposta di Contratto e nel materiale informativo con riferimento al Profilo di connettività scelto, il Cliente si obbliga a corrispondere a Wifiweb il contributo per l'attivazione, i corrispettivi dovuti per l'utilizzo del servizio, gli eventuali canoni periodici, i corrispettivi per i dispositivi acquistati e i canoni di noleggio.

Eventuali servizi ulteriormente prestati al Cliente saranno fatturati secondo il listino prezzi di Wifiweb richiedibile presso la ns. sede. Per tutti gli importi dovuti dal Cliente, da intendersi al netto dell'imposta sul valore aggiunto se non specificato altrimenti, sarà emessa, con cadenza bimestrale/semestrale o annuale a decorrere dalla data di attivazione, la relativa fattura, che sarà inviata al cliente tramite posta elettronica, se in presenza di accettazione da parte del Cliente, o via posta ordinaria. Le spese di spedizione della fattura tramite posta ordinaria saranno a carico del Cliente. Wifiweb ha facoltà di modificare i corrispettivi del Servizio secondo le modalità previste nelle presenti Condizioni Generali di Contratto.

In caso di mancato, o parziale pagamento dei corrispettivi o di qualsiasi altro importo dovuto entro i termini indicati in fattura, Wifiweb addebiterà al Cliente un costo di gestione amministrativa di 10€ oltre iva, oltre agli interessi di mora nella misura del tasso legale aumentato di 7 punti percentuali e avrà facoltà di sospendere l'erogazione del servizio qualora il Cliente non provveda al pagamento entro ulteriori 15 giorni. Wifiweb avrà facoltà di risolvere il contratto entro altri ulteriori 15 giorni (30 giorni dalla scadenza del pagamento nei termini indicati in fattura) ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., fermi gli ulteriori rimedi di legge.

Ogni inadempimento da parte del cliente alle clausole del presente contratto, che si intendono tutte come essenziali, comporterà la facoltà per Wifiweb di risolverlo ai sensi dell'art. 1456 c.c., ferma restando la possibilità di richiedere al cliente gli eventuali danni derivanti.

Esercizio del diritto di ripensamento di cui all'art. 52 e ss. del D.lgs. n. 206/2005 e s.m.i.

Nel caso di contratti a distanza il "consumatore" potrà esercitare il diritto di ripensamento, senza indicarne le ragioni, ai sensi dell'art. 52 e seguenti del Codice del Consumo, entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla data di conclusione del Contratto, dandone comunicazione scritta oppure adoperando il modulo tipo di cui all'Allegato I Parte B del D.lgs. 206/05 e s.m.i., da inviare tramite raccomandata a/r al seguente destinatario e indirizzo: Wifiweb S.r.l. Via Tavernelle 125, Altavilla Vicentina (VI) o a mezzo di Posta Elettronica Certificata firmata digitalmente, entro la scadenza del periodo di ripensamento. L'esercizio del diritto di ripensamento comporterà il rimborso (effettuato secondo le modalità scelte al momento dell'ordine del servizio), dei pagamenti effettuati dal consumatore il quale, a sua volta, dovrà provvedere alla restituzione a proprio carico degli apparati ricevuti senza indebito ritardo e, in ogni caso, entro 14 (quattordici) giorni dalla data di comunicazione a Wifiweb S.r.l. del ripensamento. Qualora il consumatore avesse richiesto di iniziare la prestazione di servizi durante il periodo di ripensamento, sarà in ogni caso tenuto a corrispondere un importo proporzionale al servizio fornito fino al momento dell'esercizio del predetto diritto, oltre alla corresponsione di tutti gli oneri ulteriori sostenuti da Wifiweb S.r.l. e funzionali all'attivazione del servizio.

La soddisfazione del Cliente

Wifiweb è sempre attenta alle esigenze della propria Clientela, in modo da poter adeguare i propri servizi e le relative modalità di erogazione. Per questo motivo Wifiweb analizza:

- le informazioni raccolte dai contatti con i Clienti
- i contenuti dei reclami
- le risposte spontanee alle indagini ad hoc, periodicamente promosse

Sulla base dei risultati emersi Wifiweb si impegna a:

- verificare costantemente la qualità dei servizi erogati
- ottimizzare i processi che regolano la fornitura dei servizi.

Comportamento del personale Wifiweb verso i Clienti

Il personale Wifiweb è munito di tesserino di riconoscimento all'interno di tutti gli ambienti aziendali ed è tenuto ad esibire la propria identità in particolare quando prende contatto con il Cliente per qualsiasi motivo lavorativo. Il rapporto del personale Wifiweb con i Clienti viene mantenuto con competenza e cortesia.

Tempi di attivazione dei servizi

Wifiweb pone il massimo impegno per l'attivazione quanto più possibile tempestiva dei servizi del Cliente. I tempi medi attesi di attivazione dei servizi sono indicati da Wifiweb al Cliente in fase di offerta e costituiscono un parametro costantemente misurato e monitorato per le analisi delle performance aziendali. Qualora si verifichi un ritardo nell'attivazione di un servizio imputabile al Cliente o a terzi o comunque dovuto a forza maggiore, Wifiweb si impegna a comunicare al Cliente i motivi del ritardo e, ove possibile, i tempi di attivazione previsti.

Tempi di risoluzione dei guasti tecnici

Premesso che Wifiweb mette in opera tutti i presidi tecnologici atti a rendere minima la probabilità di problemi nell'erogazione dei propri servizi, in presenza di condizioni di malfunzionamento o di irregolare funzionamento della propria infrastruttura, Wifiweb si impegna a intervenire con la massima tempestività per provvedere alla individuazione e risoluzione del problema.

Fatturazione e pagamenti

Le modalità di fatturazione dei singoli servizi ed i relativi termini di pagamento costituiscono parte integrante della proposta commerciale e sono pertanto specificate all'interno del contratto di fornitura sottoscritto dal Cliente.

Il Cliente può rivolgersi Wifiweb per informazioni e chiarimenti circa la propria posizione contrattuale e i dati riportati in fattura.

La fattura, trasmessa agli utenti, è chiara e di facile consultazione, contiene informazioni riguardanti i singoli Servizi, i periodi di riferimento ed eventuali consumi. Il pagamento potrà avvenire tramite bonifico bancario, carta di credito o a mezzo SDD (SEPA Direct Debit) così come meglio specificato nelle Condizioni generali di contratto. Nel caso di ritardo nei pagamenti, fermo restando il diritto di WIFIWEB di risolvere il Contratto o il singolo Servizio, l'utente sarà tenuto a corrispondere a WIFIWEB gli interessi moratori nella misura massima prevista dalla vigente normativa, oltre le spese per il recupero del credito, secondo quanto previsto dal Contratto. L'erronea attivazione o disattivazione di servizi WIFIWEB non richiesti dall'utente non potranno essere addebitati a quest'ultimo.

Wifiweb mette a disposizione del Cliente un apposito help desk contattabile per informazioni tecniche e commerciali al quale vanno indirizzate tutte di assistenza relative al Servizio.

Il Cliente potrà richiedere, per giustificati motivi, la variazione della tipologia del servizio nonché l'ubicazione dove è stato attivato il Servizio, che potrà essere concessa ad insindacabile giudizio di Wifiweb, inviando richiesta al Servizio Clienti. Il Cliente è tenuto al pagamento di un contributo per il trasloco il cui ammontare sarà preventivamente comunicato.

Qualsiasi intervento tecnico relativo all'attivazione, alla configurazione e al funzionamento del Servizio così come all'installazione e manutenzione delle relative apparecchiature dovrà essere eseguito esclusivamente da personale autorizzato dalla Wifiweb. Wifiweb non si assume nessuna responsabilità per le modifiche, le manutenzioni, le riparazioni o manomissioni effettuate da personale non autorizzato per eventuali interruzioni o malfunzionamenti collegati.

Parte Terza: Tutela del Cliente

Wifiweb si impegna a rispettare quanto previsto dalla Delibera 182/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in merito alla risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni ed utenti. Tale impegno si riflette nella realizzazione di procedure di conciliazione specifiche che coinvolgano gli organismi previsti dalla citata normativa, nel rispetto dei principi sanciti dalla Raccomandazione della Commissione 2001/310/CE.

Gestione Reclami

I Clienti Wifiweb potranno presentare segnalazioni di reclamo per insoddisfazione sui servizi offerti e per l'inadempienza alle disposizioni della Carta dei servizi a Wifiweb. Tali reclami potranno essere inoltrati a Wifiweb via eMail, telefono, fax in base alle preferenze del Cliente stesso ed alle modalità previste dal contatto.

Wifiweb si impegna a prendere in carico la segnalazione entro il giorno lavorativo successivo effettuando la relativa notifica al Cliente. Wifiweb si impegna a fornire, se possibile, un immediato riscontro e comunque si impegna a dare risposta al Cliente entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo. Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, che non consentano una risposta esauriente nei termini previsti, Wifiweb informerà entro il predetto termine il Cliente dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi stimati per la risposta.

Il Cliente può attivare le procedure di risoluzione extra-giudiziale di eventuali controversie, di cui all'art. 84 del D.lgs. n. 259 del 2003. In particolare, il Cliente che, relativamente al proprio rapporto contrattuale con Wifiweb, lamenti la violazione di un proprio diritto ed intenda agire in via giudiziaria deve preventivamente avviare il tentativo obbligatorio di conciliazione, in conformità con le Delibere n. 203/18/CONS e 339/18/CONS (ConciliaWeb) emanate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e reperibili sul sito dell'AGCOM.

Sicurezza

Wifiweb si prefigge di mantenere costantemente aggiornata l'infrastruttura di sicurezza propria e dei Clienti per minimizzare l'effetto dannoso di eventi esterni, eventualmente anche illeciti. In particolare Wifiweb garantisce che i propri sistemi di posta elettronica adottino tutte le misure necessarie ad evitare il loro utilizzo come veicolo di spamming. La gestione della sicurezza infrastrutturale all'interno dei Data Center Wifiweb avviene attraverso sistemi antincendio, di sorveglianza, di monitoraggio e di protezione contro i fulmini, tutti realizzati con tecnologie all'avanguardia e soggetti a periodici interventi di manutenzione programmata.

La gestione della sicurezza Internet avviene grazie alle competenze del reparto sistemistico di Wifiweb che garantisce standard elevati di affidabilità, attraverso:

- l'eccellenza della formazione degli specialisti Wifiweb;
- l'utilizzo di tecnologie leader di mercato;
- il costante aggiornamento e scouting tecnologico;
- una rapida introduzione delle innovazioni.

Agevolazioni per clienti con bisogni speciali

In conformità alle delibere AGCOM n. 258/18/CONS e n. 46/17/CONS Wifiweb applica la riduzione del 50% dell'importo di abbonamento o del servizio a seconda dell'offerta sottoscritta: i beneficiari riguardano nuclei familiari di cui faccia parte un non vedente totale o parziale oppure un non udente definiti tale ai sensi della L. 138/2001 e ss. modifiche ed avente diritto alla indennità di accompagnamento di cui alla L. 40&/1968 e ss. modifiche.

Provvisorietà

Questo documento è soggetto a variazioni, in relazione alle disposizioni di Legge che dovessero essere emanate, alle direttive da parte delle Autorità competenti in materia e ad altre modifiche degli elementi qui disciplinati.

Violazione della carta dei servizi e punti di contatto

Il Cliente può segnalare l'inosservanza degli standard e dei principi della presente Carta dei Servizi, seguendo le modalità indicate:

- posta elettronica, all'indirizzo: info@wifiweb.it;
- telefono: 0444.1787100
- posta ordinaria, all'indirizzo, Wifiweb S.r.l., Via Tavernelle 125, Altavilla Vicentina (VI).