

## LA CARTA DEI SERVIZI WIRECOM

La Carta dei servizi Wirecom di NetSystem di Andrea Busti recepisce la Delibera della Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n°179/03/CSP quale documento di approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazione (ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della Legge 31 luglio 1997, n. 249). La Carta dei servizi Wirecom di NetSystem di Andrea Busti è il documento che descrive i principi e le modalità operative adottate da Wirecom di NetSystem di Andrea Busti nella relazione con i propri Clienti e intende sintetizzare non solo i diritti dei Clienti, ma anche le responsabilità che Wirecom di NetSystem di Andrea Busti assume nei loro confronti. Per tale ragione la Carta dei servizi Wirecom di NetSystem di Andrea Busti è richiamata nelle condizioni generali di contratto. La Carta dei servizi Wirecom di NetSystem di Andrea Busti è pubblicata sul sito istituzionale [www.wirecom.it](http://www.wirecom.it) e resa disponibile a tutti i Clienti che ne facciano richiesta. Il Customer Service Wirecom di NetSystem di Andrea Busti è disponibile al numero 075/88430893 dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e dalle ore 15,00 alle ore 18,00 e via e-mail all'indirizzo [info@wirecom.it](mailto:info@wirecom.it) per fornire ogni informazione al riguardo.

### La Società

La società Wirecom di NetSystem di Andrea Busti offre servizi a banda larga a clientela business e residenziale con servizi di accesso alla rete Internet, insieme a servizi quali videosorveglianza, telecontrollo, fonia Voip, intranet, ecc, su infrastruttura propria, con utilizzazione di frequenze in banda libera Hiperlan a 5 Ghz e Wi-Fi. Wirecom di NetSystem di Andrea Busti realizza infrastrutture di rete TLC pienamente rispondenti ai requisiti di efficienza ed efficacia operativa, oltre che di basso impatto visivo, ambientale e paesaggistico, coerente con l'esigenza di mantenere l'impatto elettromagnetico a valori assolutamente trascurabili. Partendo da questi elementi, Wirecom di NetSystem di Andrea Busti si pone l'obiettivo di rafforzare la propria posizione nel settore delle applicazioni wireless, attraverso la ricerca, lo studio e la sperimentazione di servizi sempre più innovativi e al passo con le tecnologie future. Il tutto finalizzato, in modo progettuale – operativo, allo sviluppo del territorio, con particolare riferimento a privati e aziende.

### I principi fondamentali

I servizi erogati da Wirecom di NetSystem di Andrea Busti sono finalizzati alla soddisfazione delle esigenze dei Clienti nell'ambito delle connessioni Internet a Banda Larga e servizi a valore aggiunto (videosorveglianza, telecontrollo, VoIP) nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, partecipazione, correttezza, trasparenza, efficienza, efficacia, flessibilità, responsabilità.

### Uguaglianza ed imparzialità

Wirecom di NetSystem di Andrea Busti si ispira al principio di uguaglianza tra i Clienti, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Wirecom di NetSystem di Andrea Busti 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. Wirecom di NetSystem di Andrea Busti 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

Wirecom di NetSystem di Andrea Busti si impegna a fornire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni nella consapevolezza che la continuità di servizio rappresenta un valore cruciale per le esigenze dei propri Clienti. A tal fine Wirecom di NetSystem di Andrea Busti utilizza tutte le più moderne infrastrutture tecnologiche per garantire a propri Clienti la massima continuità ottenibile, che comunque sia non può prescindere da disservizi imputati a forza maggiore e determinati da eventi o da terzi che non rientrano quindi sotto la responsabilità diretta di Wirecom di NetSystem di Andrea Busti. In caso di disservizio, Wirecom di NetSystem di Andrea Busti si impegna ad adottare con la massima tempestività tutte le misure necessarie ad arrecare il minor disagio possibile ai propri Clienti, minimizzando la durata delle interruzioni o delle irregolarità.

### Partecipazione

Attraverso il Customer Care Wirecom di NetSystem di Andrea Busti, 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. Wirecom di NetSystem di Andrea Busti 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 al Customer Care oppure agli indirizzi e/o numeri di fax riportati nelle singole Condizioni Generali di contratto.

### Cortesia, Correttezza e Trasparenza

Wirecom di NetSystem di Andrea Busti 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. Wirecom di NetSystem di Andrea Busti 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.

### Efficienza, efficacia, flessibilità

Wirecom di NetSystem di Andrea Busti 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 e l'efficacia rappresentano un valore cruciale per la scelta Wirecom di NetSystem di Andrea Busti da parte dei propri Clienti. Attraverso una continua attività di ricerca e sviluppo e di scouting tecnologico, Wirecom di NetSystem di Andrea Busti garantisce ai propri Clienti un rapido accesso all'innovazione e l'adozione flessibile di nuove tecnologie.

## **Tutele**

Wirecom di NetSystem di Andrea Busti contribuisce a mantenere il rispetto dei principi che regolano l'ordine pubblico e la sicurezza sociale. Anche i Clienti Wirecom di NetSystem di Andrea Busti 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.

Wirecom di NetSystem di Andrea Busti 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. Wirecom di NetSystem di Andrea Busti pone grande impegno nella tutela dei minori e nel rispetto della loro sensibilità. In particolare 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**

Wirecom di NetSystem di Andrea Busti 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.

## **Accessibilità ai servizi**

Il Cliente interagisce con Wirecom di NetSystem di Andrea Busti per richiedere : 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.

## **La soddisfazione del Cliente**

Wirecom di NetSystem di Andrea Busti 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 Wirecom di NetSystem di Andrea Busti 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, Wirecom di NetSystem di Andrea Busti si impegna a verificare costantemente la qualità dei servizi erogati e ottimizzare i processi che regolano la fornitura dei servizi.

## **Comportamento del personale Wirecom di NetSystem di Andrea Busti verso i Clienti**

Il personale Wirecom di NetSystem di Andrea Busti 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 Wirecom di NetSystem di Andrea Busti con i Clienti viene mantenuto con competenza e cortesia.

## **Tempi di attivazione dei servizi**

Wirecom di NetSystem di Andrea Busti pone il massimo impegno per l'attivazione quanto più possibile tempestiva dei servizi al Cliente. I tempi medi attesi di attivazione dei servizi sono indicati da Wirecom di NetSystem di Andrea Busti al Cliente in fase di offerta e costituiscono un parametro costantemente misurato e monitorato per le analisi delle performance aziendali. Qualora si verifici un ritardo nell'attivazione di un servizio imputabile al Cliente o a terzi o comunque dovuto a forza maggiore, Wirecom di NetSystem di Andrea Busti 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 Wirecom di NetSystem di Andrea Busti 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. Wirecom di NetSystem di Andrea Busti 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 al Customer Care di Wirecom di NetSystem di Andrea Busti per informazioni e chiarimenti circa la propria posizione contrattuale e i dati riportati in fattura.

## **Recesso e richiesta di cessazione del servizio**

Wirecom di NetSystem di Andrea Busti garantisce al Cliente il diritto di recedere dal contratto secondo le modalità esplicitate all'interno delle Condizioni generali di fornitura sottoscritte dal Cliente.

## **Tutela del Cliente**

Wirecom di NetSystem di Andrea Busti 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 coinvolgono gli organismi previsti dalla citata normativa, nel rispetto dei principi sanciti dalla Raccomandazione della Commissione 2001/310/CE.

## **Gestione reclami**

I Clienti Wirecom di NetSystem di Andrea Busti potranno presentare segnalazioni di reclamo per insoddisfazione sui servizi offerti e per l'inadempienza alle disposizioni della Carta dei servizi al Customer Care di Wirecom di NetSystem di Andrea Busti. Tali reclami potranno essere inoltrati al Customer Care Wirecom di NetSystem di Andrea Busti via eMail, telefono, fax in base alle preferenze del Cliente stesso e alle modalità previste dal contratto. Wirecom di NetSystem di Andrea Busti si impegna a prendere in carico la segnalazione entro il giorno lavorativo successivo, effettuando la relativa notifica al Cliente. Wirecom di NetSystem di Andrea Busti si impegna a fornire, se possibile, un immediato riscontro e comunque si impegna a dare risposta al Cliente entro 10 giorni dalla data di ricezione del reclamo. Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, che non consentano una risposta esauriente nei termini previsti, Wirecom di NetSystem di Andrea Busti informerà entro il predetto termine il Cliente dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi stimati per la risposta. Nel caso in cui Wirecom di NetSystem di Andrea Busti non arrivi ad una soluzione positiva per il Cliente,

è possibile arrivare ad una soluzione delle controversie promuovendo un tentativo di conciliazione secondo le vigenti normative emanate dalla Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con Delibera 182/02/CONS.

### **I Nostri Impegni**

Relativamente agli standard di qualità sopra riportati, Wirecom di NetSystem di Andrea Busti si impegna ad indennizzare il Cliente nel caso non siano rispettati i seguenti tempi contrattuali:

#### **Tempistica di attivazione primo Collegamento**

L'attivazione del collegamento iniziale avverrà in un tempo massimo di 30 giorni, fatti salvi i casi di impedimenti tecnico organizzativi, ed i casi concordati con il Cliente. In caso di ritardo verrà riconosciuto, su richiesta del Cliente, un indennizzo pari a 1,00 € per le offerte business e 0,50 € per le offerte residenziali fino ad un massimo di 10,00 euro per le offerte business e 5,00 euro per quelle residenziali. Cifre che potranno essere modificate contrattualmente in base agli accordi specificati sui contratti con i singoli utenti o in base alle modifiche della normativa vigente.

#### **Tempo di riparazione dei malfunzionamenti**

La riparazione dei malfunzionamenti del servizio imputabili a Wirecom di NetSystem di Andrea Busti e segnalati al nostro Servizio Clienti avverrà entro il 5° giorno lavorativo successivo alla segnalazione. Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che sono legati a servizi che non erogati da Wirecom di NetSystem di Andrea Busti, ma che sono propedeutici all'erogazione del nostro servizio. In caso di ritardo verrà riconosciuto, su richiesta del Cliente, un indennizzo pari a 1,00 € per le offerte business e 0,50 € per le offerte residenziali per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di 20,00 € per le offerte business e 15,00 € per le offerte residenziali.

#### **Modalità di fatturazione**

La fattura di Wirecom di NetSystem di Andrea Busti ha cadenza mensile, trimestrale o annuale e anticipata e verrà inviata al cliente con almeno 10 giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza dei pagamenti, tramite mail sulla casella indicata dal cliente stesso, salvo richiesta di un invio cartaceo che potrà avere un costo addebitato direttamente in fattura. Wirecom di NetSystem di Andrea Busti si impegna a rendere questo documento di facile comprensione e le modalità di pagamento accettate sono quelle riportate nel contratto sottoscritto tra le parti.

#### **Sicurezza**

Wirecom di NetSystem di Andrea Busti 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 Wirecom di NetSystem di Andrea Busti 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 Wirecom di NetSystem di Andrea Busti 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 personale tecnico di Wirecom di NetSystem di Andrea Busti, che garantisce standard elevati di affidabilità, attraverso: l'eccellenza della formazione degli specialisti Wirecom di NetSystem di Andrea Busti, l'utilizzazione di tecnologie leader di mercato; il costante aggiornamento e scouting tecnologico, una rapida introduzione delle innovazioni.

#### **Verifiche e controllo**

Wirecom di NetSystem di Andrea Busti svolge un costante lavoro di verifica e controllo sui propri servizi e sulle risposte alle esigenze del cliente al fine di un continuo miglioramento degli standard di qualità come punti di riferimento a garanzia della qualità offerta si evidenziano alcuni parametri importanti del servizio i cui valori vengono periodicamente rilevati ed aggiornati: tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale, tasso di malfunzionamento per linea di accesso, tempo di riparazione dei malfunzionamenti, fatture contestate, accuratezza della fatturazione, tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti.

#### **Privacy**

Wirecom di NetSystem di Andrea Busti si impegna a garantire la riservatezza dei dati personali di ciascun cliente ai sensi dell'art. 13 del D.lgs. 196/2003. Le finalità del trattamento dei dati da parte di Wirecom di NetSystem di Andrea Busti 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 interattive, 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 Wirecom di NetSystem di Andrea Busti per: raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, diffusione, cancellazione, distruzione dei relativi dati, 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 a Wirecom di NetSystem di Andrea Busti 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: Wirecom di NetSystem di Andrea Busti. Nei confronti del Titolare dei dati è possibile per il Cliente esercitare i diritti di cui al D.lgs. 196/2003, e segnatamente quelli di cui all'art. 7.

#### **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.