

Udine, 10 marzo 2022

Oggetto: Carta dei servizi 2022

CARTA DEI SERVIZI

1. Premessa

La Carta dei Servizi ST WI-NET S.r.l. si prefigge l'obiettivo di delineare, in maniera diretta e trasparente, gli impegni della società nei confronti dei Clienti, riconoscendone i propri diritti in relazione alla fornitura dei servizi contrattualmente previsti.

ST WI-NET S.r.l. si impegna, con questo fondamentale documento, a perseguire il continuo miglioramento dei propri standard di qualità, semplificando e potenziando al tempo stesso il rapporto con i Clienti.

La presente Carta dei Servizi, ferme restando le specifiche disposizioni previste nei contratti, è vincolante per ST WI-NET S.r.l. nei confronti dei Clienti e costituisce il punto di riferimento nei rapporti con gli stessi.

ST WI-NET S.r.l. aggiornerà periodicamente la Carta con le modifiche relative alle modalità di offerta dei servizi al Cliente e alle variazioni legislative e tecniche del settore, informando preventivamente l'Autorità di Garanzia nelle Telecomunicazioni nei termini di legge.

La Carta dei Servizi si integra congiuntamente alle Condizioni Contrattuali dei singoli Servizi fatti pervenire nell'ambito dell'adesione/firma e attivazione degli stessi.

Per ogni genere di informazioni inerenti la Carta dei Servizi, ST WI-NET S.r.l. dispone del servizio "Customer Care" accessibile al numero verde 800.93.93.10.

Tutti gli standard di continuità, di regolarità di erogazione e di tempestività, del ripristino dei servizi regolati dalla presente Carta dei Servizi, 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.

ST WI-NET S.r.l. ha redatto la presente Carta dei Servizi improntata alla trasparenza e alla qualità dei servizi offerti nei rapporti con i suoi clienti, la Carta dei Servizi è stata redatta secondo la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 e secondo le direttive di cui alla Delibera dell'Agcom - Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni - n. 179/03/CSP, 254/04/CSP e 131/06/CSP, garantisce le informazioni utili per inoltrare segnalazioni, proposte, richieste di chiarimento e reclami da parte della clientela e gli standard dei servizi, così come richiesti dalla vigente normativa in materia di telecomunicazioni, quali la continuità, la regolarità d'erogazione della fornitura e la tempestività del suo ripristino in caso di disservizio, da intendersi validi in condizioni normali d'esercizio.

I rapporti commerciali proposti dalla ST WI-NET S.r.l. per la fruizione dei propri servizi, sono soggetti alla normativa sui contratti a distanza regolamentata dal Decreto Legislativo 6 Settembre 2005 n. 206, cd. "Codice del consumo".

In ottemperanza alla Delibera n. 292/18/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), che ha definito un sistema per identificare graficamente le varie

tipologie di accesso alla rete Internet in funzione del tipo di collegamento tra la centrale e la sede dell'utenza, informiamo che i nostri servizi saranno identificati con i seguenti simboli



2. Principi fondamentali

ST WI-NET S.r.l. assicura che i servizi offerti sono erogati secondo regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, attenendosi sempre a principi di obiettività, neutralità e imparzialità.

L'eguaglianza così descritta è intesa esclusivamente come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni sociali e/o personali.

ST WI-NET S.r.l. si impegna a garantire parità di trattamento per tutti i cittadini ovunque residenti, ma limitatamente alla capacità di distribuzione logistica delle risorse tecniche impiegate. ST WI-NET S.r.l. si impegna a erogare ai clienti i servizi nel rispetto delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore con regolarità e continuità, non rispondendo però di eventuali responsabilità imputabili unicamente a terzi e impegnandosi, comunque, a ridurre al minimo i tempi di disservizio per arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

ST WI-NET S.r.l. garantisce al cliente la possibilità di essere informato circa la fruibilità del servizio in una determinata area; verificando attraverso il servizio di assistenza clienti le ragioni dell'eventuale non corretta erogazione dei servizi e collaborando sempre con i propri clienti per il miglioramento dei servizi offerti.

ST WI-NET S.r.l. persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

ST WI-NET S.r.l. si impegna a informare il pubblico circa le caratteristiche dei servizi erogati, le modalità di erogazione degli stessi e i relativi prezzi, le modalità di fatturazione in modo trasparente, utilizzando un linguaggio chiaro e semplice.

Al fine di favorire l'interazione con i propri Clienti, ST WI-NET S.r.l. garantisce che ciascun Cliente possa esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano.

Per migliorare la fornitura del servizio, ciascun Cliente o associazione di consumatori possono produrre documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti.

Tale materiale sarà adeguatamente considerato e valutato da ST WI-NET S.r.l. e sarà quindi premura della società dare riscontro agli eventuali reclami o suggerimenti a lei indirizzati

nell'obiettivo primario di improntare la propria attività a criteri di cortesia, chiarezza, correttezza e trasparenza.

ST WI-NET S.r.l. persegue il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi offerti, mediante l'adozione delle soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali a tale scopo.

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

Si precisa che sui contratti di tipo residenziale al raggiungimento della soglia di 2 Gb di traffico giornaliero la velocità della connessione potrà essere limitata fino a 256Kbps per garantire alla massima pluralità di clienti la migliore qualità possibile nei servizi xDSL erogati.

3. Qualità dei servizi

ST WI-NET S.r.l. effettua un controllo costante sui servizi offerti per migliorare e adeguare la qualità agli standard richiesti dalla normativa in materia.

Come previsto dalla Delibera Agcom n. 131/06/CSP, gli indicatori di qualità dell'accesso ad Internet da postazione fissa monitorati da ST WI-NET S.r.l. sono i seguenti:

TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO: ossia il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente.

TASSO DI MALFUNZIONAMENTO PER LINEA DI ACCESSO: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso in banda larga.

TEMPO DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI: ossia il tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

TEMPI DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE AI SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI DELL'OPERATORE PER ACCESSO AD INTERNET A BANDA LARGA: è il tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano.

ADDEBITI CONTESTATI: ossia la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato in forma tracciabile.

ST WI-NET S.r.l. fatti salvi i casi di particolare difficoltà tecnica e i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi ad essa non imputabili, attiva in genere i servizi Internet da postazione fissa nel rispetto dei tempi standard fissati negli Indicatori di Qualità.

Qualora occorra un ritardo nell'attivazione del servizio imputabile al fatto del cliente o di terzi o comunque dovuto a forza maggiore, ST WI-NET S.r.l. si impegna ad informare il cliente sulle ragioni del ritardo.

Qualora il ritardo nell'attivazione del servizio sia imputabile a ST WI-NET S.r.l. il cliente avrà diritto agli eventuali indennizzi di seguito riportati.

ST WI-NET S.r.l. a seguito di eventuali segnalazioni di anomalie o di malfunzionamento della propria rete si impegna ad intervenire entro le 24 ore successive alla segnalazione da parte della clientela.

ST WI-NET S.r.l. interviene con modalità e urgenza coerenti con la valutazione del caso concreto. Nel caso in cui la criticità perduri, si procede alla sospensione dei pagamenti riguardanti i servizi. Al fine di facilitare il rapporto con i suoi clienti, ST WI-NET S.r.l. ha predisposto un servizio di assistenza commerciale e tecnica contattabile al 800 90 27 02.

Il servizio potrà essere utilizzato dai clienti per aprire segnalazioni di guasti, richiedere informazioni, avanzare reclami e avviare pratiche di subentro e cessazione della fornitura. Tutte le segnalazioni e/o richieste dovranno tuttavia essere recapitate a mezzo raccomandata A.R. (la richiesta dovrà essere accompagnata dalla fotocopia di un valido documento di identità).

ST WI-NET S.r.l. comunica con i Clienti utilizzando modalità diverse, in particolare:

- mediante la consegna delle "Condizioni Generali di Contratto" in occasione della sottoscrizione di un nuovo contratto di fornitura.
- informando sulle procedure di pagamento delle fatture e sulle eventuali agevolazioni esistenti per iniziative promozionali; attraverso media quali e-mail, sms, ecc. per informare sulle attività e sugli eventi che è utile e/o necessario conoscere con la massima tempestività;
- utilizzando un apposito spazio disponibile sulle fatture per informazioni di carattere generale (per es. modalità di pagamento delle fatture, conteggio dei consumi, struttura dei prezzi, numeri telefonici per accedere ai vari servizi, ecc.);

ST WI-NET S.r.l. rileva il grado di soddisfazione dei clienti a fronte dei servizi erogati e valuta eventuali variazioni nelle aspettative dei clienti sui servizi stessi analizzando: le informazioni raccolte dai contatti con i clienti; i contenuti dei reclami pervenuti; le indagini demoscopiche eventualmente promosse.

Sulla base delle attività sopra richiamate, ST WI-NET S.r.l. si impegna a verificare costantemente la qualità dei servizi erogati e valutare il grado di soddisfazione dei clienti, nonché definire un piano di miglioramento della qualità dei Servizi adeguando i processi aziendali al fine di migliorare gli standard correnti.

4. Gli impegni

ST WI-NET S.r.l. si impegna a:

- attivare tutti servizi offerti secondo le Condizioni generali di Contratto, consegnate al Cliente in occasione della sottoscrizione.
- fornire un servizio telefonico al numero 800 90 27 02 presso cui il Cliente può rivolgersi per chiedere informazioni circa i diversi servizi erogati, le condizioni economiche, segnalare disservizi e richiedere assistenza, nonché mettere a disposizione anche una casella di posta elettronica: reclami@stwi-net.it a cui è possibile rivolgersi per chiedere informazioni e fare le segnalazioni di cui sopra;
- garantire nei rapporti con la clientela, attraverso tutto il proprio personale dipendente, rispetto e cortesia e, inoltre, ad agevolarla nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti sono in tal senso tenuti ad indicare le proprie generalità;
- dare immediata comunicazione di ogni modifica delle condizioni economiche e tecniche di offerta, all'interno della fattura, o con apposita comunicazione scritta
- effettuare le comunicazioni al Cliente in via preferenziale per iscritto.

Esse potranno anche essere effettuate mediante l'invio di un documento scritto separato, ovvero via fax, o mediante posta elettronica e si intenderanno conosciute se inviate all'ultimo indirizzo o numero di telefax o indirizzo di posta elettronica reso noto dal Cliente. Le comunicazioni al Cliente potranno essere altresì fornite attraverso adeguate campagne informative utilizzando a tale scopo i più diffusi mezzi di informazione;

- curare la manutenzione delle apparecchiature concesse in comodato, la riparazione e l'eventuale sostituzione di quelle che dovessero risultare mal funzionanti (in linea con le modalità e le condizioni indicate nel Contratto e nella Documentazione in possesso del Cliente)
- effettuare le installazioni di nuove linee di connettività wireless entro un tempo massimo di 120 gg lavorativi dalla data di sottoscrizione dell'ordine.
- effettuare le installazioni di nuove linee di fibra ottica FTTH realizzate a progetto entro un tempo massimo di 180 gg lavorativi dalla data di sottoscrizione dell'ordine, salvo cause di forza maggiore o problematiche tecniche che ne impediscano l'attivazione; i tempi possono variare in funzione delle date di rilascio delle autorizzazioni necessarie per realizzare la posa della fibra ottica. Eventuali ritardi delle soluzioni a progetto non rientrano quindi nelle casistiche di rimborso previste nella tabella indennizzi, poiché tali tempistiche non dipendono dalla volontà di ST WI-NET Srl .

Il Cliente potrà chiedere di essere informato circa lo stato di avanzamento della pratica qualora i malfunzionamenti richiedessero un periodo superiore a trenta giorni (30) per la loro soluzione.

La riparazione dei guasti delle linee e delle connessioni fornite da ST WI-NET S.r.l. avverrà gratuitamente solo in caso di interventi eseguiti da remoto; in caso di interventi effettuati in loco dal cliente, i costi della mano d'opera e della trasferta verranno addebitati al Cliente alle tariffe di listino in vigore o ai costi già indicati sul contratto stipulato. I costi di riparazione di materiali danneggiati per guasti imputabili direttamente o indirettamente a dolo o colpa da parte del Cliente, o ascrivibili a incuria, oppure a sbalzi di tensione a fulminazione, o per difetti di funzionamento di impianti o terminali utilizzati dal medesimo, verranno addebitati al Cliente anche se tali apparati sono stati forniti in comodato presso lo stesso. I costi saranno da intendersi iva esclusa.

Qualsiasi intervento concernente il funzionamento delle apparecchiature e del servizio dovrà essere eseguito esclusivamente da ST WI-NET S.r.l. o da terzi incaricati da quest'ultima.

Per consentire le verifiche agli impianti e alle apparecchiature il Cliente dovrà permettere l'accesso ai propri locali ai tecnici ad ST WI-NET S.r.l. o ai terzi da questa incaricati e fornire la più completa collaborazione alle Autorità pubbliche competenti per l'accertamento di eventuali atti e comportamenti illeciti.

Si specifica che l'apparato, (router o modem) che farà da dispositivo di terminazione della rete appartenente a ST WI-NET S.r.l., qualora non sia di proprietà del CLIENTE, verrà fornito in comodato d'uso gratuito. Gli apparati non forniti da ST WI-NET S.r.l. che sono utilizzati dal Cliente per la fruizione del Servizio devono essere muniti delle previste omologazioni o autorizzazioni stabilite dalle normative europee in vigore.

Non potrà per nessun motivo essere sostituito da prodotti o apparati diversi non forniti da ST WI-NET S.r.l., pena il decadimento della garanzia di funzionamento della linea e la manleva di

qualsiasi responsabilità imputabile a ST WI-NET S.r.l. per il corretto funzionamento della connettività offerta.

Nel caso in cui il Servizio sia offerto su apparecchiature di proprietà del CLIENTE sarà onere di ST WI-NET S.r.l. fornire, nel rispetto della delibera 348/18/CONS, le specifiche e tutti i parametri necessari per la corretta configurazione del Servizio su tali apparati.

5. Sicurezza

ST WI-NET S.r.l. 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 ST WI-NET S.r.l. garantisce che i propri sistemi (e/o di fornitori terzi) di posta elettronica adottino tutte le misure necessarie ad evitare il loro utilizzo come veicolo di spam. La gestione della sicurezza Internet avviene grazie alle competenze del reparto tecnico di ST WI-NET S.r.l. e/o di fornitori terzi che garantiscono standard elevati di affidabilità, attraverso *i)* l'utilizzo di tecnologie leader di mercato, *ii)* il costante aggiornamento e ricerca tecnologica, *iii)* una rapida introduzione delle innovazioni.

6. Fatturazione e modalità di pagamento

Per i servizi fruiti, il Cliente dovrà corrispondere a ST WI-NET S.r.l. i corrispettivi fatturati sulla base delle tariffe in vigore al momento della sottoscrizione del relativo contratto.

Possono essere addebitate al Cliente le spese di incasso e invio fattura nei limiti previsti dalla legislazione vigente.

ST WI-NET S.r.l. si riserva in ogni caso il diritto di modificare le specifiche tecniche dei servizi, aggiornare i corrispettivi, nonché variare le Condizioni Generali di contratto, per sopravvenute e comprovate esigenze tecniche, economiche e gestionali, che verranno comunque specificamente indicate nella comunicazione da inviarsi al Cliente con le modalità già descritte. Quando la modifica comporti un aumento del prezzo dei servizi o di altri oneri economici a carico del Cliente, essa avrà efficacia solo dopo il decorso del termine di sessanta (60) giorni dal ricevimento della comunicazione da parte del Cliente.

In tal caso, il Cliente, entro il termine di trenta (30) giorni, potrà esercitare il diritto di recesso, mediante comunicazione scritta a ST WI-NET S.r.l. a mezzo lettera raccomandata A.R., da spedire alla sede operativa di Udine, come riportata in intestazione.

In mancanza, le variazioni si intendono accettate dal Cliente.

ST WI-NET S.r.l. potrà richiedere e trattenere, a titolo di deposito cauzionale, a proprio insindacabile giudizio in base al servizio offerto, un importo iva esclusa il cui valore potrà variare da un minimo di una a un massimo di tre mensilità del canone mensile contrattualizzato. Tale importo eventualmente trattenuto verrà reso, senza maturazione di interessi, entro 90 giorni dalla cessazione del servizio.

Nel caso in cui il CLIENTE manifesti la volontà di recedere anticipatamente dal Contratto, o in caso di disdetta, quest'ultimo dovrà corrispondere in un'unica soluzione un importo a rimborso delle spese sostenute dalla ST WI-NET per la chiusura e cessazione del Servizio; l'importo delle spese di chiusura avrà un valore massimo di € 100,00 + iva da cui sono escluse le spese di disinstallazione e ritiro degli apparati di proprietà della ST WI-NET e forniti al cliente in dotazione in comodato gratuito o in altra forma, qualora questi non vengano resi

direttamente dal cliente e riconsegnati presso la sede societaria della ST WI-NET. Queste spese includono, tra l'altro, l'aggiornamento della piattaforma informatica e dei router relativi; riprogrammazione e configurazione indirizzo IP utente; reinstradamento linea e riconfigurazione dei vari server; costi del personale per la gestione della chiusura documentale e tecnica della pratica. Inoltre, qualora il Cliente, dopo aver firmato e accettato il presente contratto, decida di dare disdetta prima della consegna/attivazione del servizio, e qualora i termini di consegna previsti dal contratto non siano ancora scaduti, il Cliente è tenuto a pagare una penale il cui importo una tantum corrisponderà ai valori indicati nella seguente tabella.

Sulle connessioni wireless WI-FI – valore una tantum	€ 350,00	Sulle connessioni FTTC/WI-FI (fibra fino al cabinet con ultimo miglio Wireless) – valore una tantum	€ 350,00
FTTH a progetto: (soluzioni con fibra ottica stesa direttamente fino alla sede del cliente) - valore una tantum			€ 3.000,00

I valori riportati sono da intendersi iva esclusa

Nel caso in cui il Cliente manifesti la propria volontà di recedere alla naturale scadenza del contratto (24 mesi) quest'ultimo dovrà corrispondere in un'unica soluzione un importo pari al minor costo tra i costi effettivamente sostenuti da ST WI-NET e l'ammontare relativo al valore del contratto così come definito dalle linee guida AGCOM, allegato A) delibera 487/18/CONS. I costi descritti saranno consultabili sul sito di ST WI-NET ed in ogni caso messi a disposizione del Cliente contestualmente alla sottoscrizione del Contratto.

Ogni intervento di assistenza che sarà necessario effettuare c/o l'abitazione/sede del Cliente per delle problematiche rilevate sugli apparati di terminazione della linea dati/voce fornita da ST Wi-Net prevederà un costo di manodopera e trasferta determinato secondo le tariffe di listino aziendali: € 65,00 (iva esclusa) di trasferta + € 60,00 (iva esclusa) di manodopera oraria. Le fatture verranno spedite ai clienti soltanto via e-mail; eventuali spedizioni cartacee delle fatture ai clienti comporteranno una maggiorazione di 5,00 € a spedizione a titolo di rimborso spese.

7. Tutela della privacy e garanzie

ST WI-NET S.r.l. garantisce la tutela dei dati personali di tutti i clienti ai sensi del Regolamento UE 679/2016 ("GDPR")

Il Cliente, ai sensi degli artt. 15, 16, 17, 18, 20, 21, 22 del GDPR, ha il diritto di opporsi, in tutto o in parte, per motivi legittimi, al trattamento e può, secondo le modalità e nei limiti previsti dalla vigente normativa, richiedere la conferma dell'esistenza di dati personali che lo riguardano, e conoscerne l'origine, riceverne comunicazione intelligibile, avere informazioni circa la logica, le modalità e le finalità del trattamento.

Il Cliente può, altresì, richiedere l'aggiornamento, la rettifica, l'integrazione, la cancellazione, il blocco dei dati trattati in violazione di legge, ivi compresi quelli non più necessari al perseguimento degli scopi per i quali sono stati raccolti, nonché, più in generale, esercitare tutti i diritti che gli sono riconosciuti dalle vigenti disposizioni di legge. Le richieste di variazione e/o cancellazione dei dati medesimi devono essere inoltrate a:

ST WI-NET S.r.l. Viale Tricesimo 184/3, 33100 Udine, servizio clienti Connettività.

Il Cliente può inoltrare formale reclamo in caso di inadempienza dei principi sanciti dalla presente Carta dei Servizi o delle norme che regolano le Condizioni Generali di Contratto attraverso uno dei seguenti canali: raccomandata postale, fax, e-mail.

ST WI-NET S.r.l. utilizzando le medesime modalità di comunicazione di cui si è avvalso il Cliente, riferisce il risultato degli accertamenti entro un tempo massimo di 60 (sessanta) giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo; ove necessario, ad indicare i termini entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate.

ST WI-NET S.r.l. fornirà adeguati dettagli tecnici e motivare l'eventuale rigetto del reclamo, garantendo comunque la tracciabilità e la conservazione dei reclami presentati dal Cliente, singolarmente o tramite associazioni di consumatori.

8. Rettifiche

Qualora nei processi di rilevazione del traffico, e/o di fatturazione siano commessi errori in eccesso o in difetto, ST WI-NET S.r.l. provvede d'ufficio alla correzione degli stessi, alla rettifica della fatturazione e all'emissione dei corrispondenti addebiti o accrediti entro 30 (trenta) giorni solari dall'accertamento dell'errore. Nel caso in cui l'errore sia segnalato dal cliente, ST WI-NET S.r.l. provvede alla rettifica della fattura riconosciuta errata entro 30 giorni (di calendario) dalla comunicazione del cliente e alla contestuale restituzione degli eventuali pagamenti in eccesso.

ST WI-NET S.r.l. attiva il Blocco Selettivo Delle Chiamate a numerazioni per servizi a sovrapprezzo in osservanza alle delibere 78/02/CONS 418/07/CONS 97/08/CONS. Tali numerazioni saranno sbloccate soltanto a seguito di precisa richiesta scritta del cliente.

9. Morosità

Nel caso di inadempimento o ritardo nell'adempimento da parte del Cliente, a quest'ultimo saranno addebitati interessi di mora, calcolati, in caso di Cliente Privato, nella misura del tasso di interesse annuo pari a quello stabilito dall'articolo 1284 cod. civ. maggiorato del 2% calcolato sull'importo dei pagamenti non effettuati, e in caso di Cliente Azienda, nella misura di cui al d.lgs. 231/2002, oltre alle spese di recupero del credito. Si dà atto che, tenuto conto anche di quanto riportato nel Codice delle comunicazioni elettroniche (d.lgs. 259/2003), ST WI-NET S.r.l. è autorizzata ad applicare misure specifiche per la riscossione delle fatture non pagate, misure che garantiscono che il Cliente sia informato con debito preavviso dell'interruzione del servizio o della cessazione del collegamento conseguente al mancato pagamento. In caso di insoluti sui pagamenti delle fatture emesse verranno addebitate al Cliente le spese di insoluto e gli oneri di gestione dello stesso per Euro 20,00 (venti/00) + IVA, maggiorati di eventuali importi che le normative vigenti prevedono.

Salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, tali misure garantiscono che sia interrotto solo il servizio interessato, in linea, dunque, con quanto prevede la delibera Agcom n. 664/06/CONS che

punisce l'abuso della sospensione di servizi diversi da quelli interessati dal mancato pagamento.

ST WI-NET S.r.l. in caso di mancato pagamento totale o parziale da parte del cliente, sospende l'erogazione del servizio e informa l'interessato circa le modalità e gli oneri per la riattivazione della fornitura.

ST WI-NET S.r.l. prima di sospendere il servizio segnala al cliente gli eventuali ritardi nel pagamento e il corrispondente ammontare degli interessi moratori addebitati nella misura indicata nelle Condizioni Generali di Contratto dei singoli Servizi, informandolo circa le modalità da seguire per evitare la sospensione. In linea con quanto sopra, dunque, in caso di inadempienza del Cliente al proprio obbligo di pagamento di quanto fruito, secondo le scadenze mensili di fatturazione. ST WI-NET S.r.l. si riserva la facoltà di sospendere immediatamente i servizi erogati, previa apposita comunicazione da inoltrarsi a mezzo lettera postale, e-mail, posta elettronica certificata, fax o messaggio SMS ai dati rilasciati dal Cliente al momento della registrazione nelle schede anagrafiche Clienti gestite da ST WI-NET s.r.l. potendo, in caso di reiterato inadempimento, procedere all'interruzione del servizio, risolvendo di diritto i rapporti contrattuali in essere secondo i principi di cui all'art. 1456 cod. civ., salvo ovviamente il recupero di quanto dovuto, anche in via giudiziale.

Il Cliente dovrà rimborsare a ST WI-NET S.r.l. tutte le spese da questa sostenute per il recupero del proprio credito.

10. Indennizzi

Il Cliente, qualora rilevi il mancato rispetto degli standard garantiti da ST WI-NET S.r.l. ai capi Principi fondamentali, Qualità dei servizi, Tutela della privacy e garanzie, potrà far pervenire la segnalazione al Servizio "Qualità e Cortesia Clienti" al numero 800 90 27 02 oppure via e-mail; reclami@stwi-net.it

ST WI-NET S.r.l. provvederà entro un tempo massimo di 60 (sessanta) giorni agli accertamenti necessari per verificare l'accaduto e invierà risposta al cliente.

Qualora venga riconosciuta la validità della richiesta, ST WI-NET S.r.l. provvederà all'accreditamento di una somma commisurata all'ammontare dell'effettivo disservizio subito in funzione della violazione dei capi sopra riportati in conformità ai valori riassunti nella tabella seguente.

Fattispecie	Indennizzo
Ritardata attivazione del servizio	€ 7,50 per ogni giorno di ritardo ^[1] ^[3]
Sospensione o cessazione del servizio	€ 7,50 per ogni giorno di sospensione, minimo € 10 ^[1] ^[4]
Malfunzionamento del servizio	€ 5,00 per ogni giorno di interruzione ^[1]
Omessa o ritardata portabilità del numero	€ 5,00 per ogni giorno di ritardo ^[1]
Attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di carrier selection o carrier pre-selection	€ 2,50 per ogni giorno di attivazione o disattivazione

Attivazione di servizi accessori o profili tariffari non richiesti	€ 5,00 per ogni giorno di attivazione, min. € 10 max 50
Perdita della numerazione per causa imputabile all'operatore	€ 50,00 per ogni anno di precedente utilizzo del numero ^[2]
Omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici	€ 100,00 per ogni anno di disservizio ^[2]
Mancata o ritardata risposta ai reclami	€ 1,00 per ogni giorno di ritardo minimo € 10,00, max € 50,00

[1] Il doppio per utenza "affari"

[2] Il quadruplo per utenza "affari"

[3] Un terzo se il servizio interessato è di tipo "accessorio"

[4] Un quarto se il servizio interessato è di tipo "accessorio"

ST WI-NET S.r.l. dichiara fin da ora che, in caso di ulteriori direttive dell'AG COM che dovessero stabilire dei valori diversi da quelli sopraindicati e che vengano adottati per tutti gli operatori, la stessa si atterrà comunque ad eventuali nuovi valori.

ST WI-NET S.r.l. corrisponderà gli indennizzi riconosciuti come dovuti, tramite riaccredito nella successiva fattura utile, ovvero, se necessario, provvederà in tempi ragionevoli alla liquidazione tramite bonifico bancario.

11. Tutela del Cliente

Rapporti tra ST WI-NET S.r.l. e i Clienti

ST WI-NET S.r.l. fornisce un servizio telefonico di assistenza al numero 800 90 27 02 attivo tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle 12:30 e dalle ore 14:00 alle 18:00, al quale il Cliente può segnalare disservizi, richiedere informazioni relative ai servizi forniti da ST WI-NET S.r.l. e agli addebiti relativi all'ultimo Conto ST WI-NET S.r.l. ed, eventualmente, avanzare proposte per il miglioramento del servizio.

ST WI-NET S.r.l., assicura e verifica periodicamente la chiarezza e la comprensibilità dei documenti destinati alla clientela e ne garantisce l'accessibilità. Le informazioni di carattere generale sono comunque disponibili nelle Condizioni Generali di Contratto.

12. Procedure di Reclamo

ST WI-NET S.r.l. si impegna a fornire un servizio che soddisfi ogni esigenza del Cliente ma, qualora lo stesso si ritenga insoddisfatto ha facoltà di contattare ST WI-NET S.r.l. e segnalare le problematiche sussistenti.

Il Cliente può presentare eventuali reclami nell'inosservanza delle disposizioni della presente Carta dei Servizi, della Condizioni Generali di Contratto o relativi alla fatturazione presso ST WI-NET S.r.l. viale Tricesimo 184/3 – 33100 – Udine a mezzo raccomandata A.R., per i reclami relativi alla fatturazione il termine è di 30 (trenta) dal ricevimento della stessa.

L'inoltro del reclamo potrà avvenire a mezzo telegramma, posta elettronica o facsimile, ma dovrà poi essere sempre confermato da parte del cliente a mezzo raccomandata A.R. o tramite PEC all'indirizzo pec@pec.stwi-net.it

ST WI-NET S.r.l. si riserva un massimo di 90 (novanta) giorni dalla ricezione della raccomandata per farsi carico del reclamo stesso.

13. Risoluzione delle controversie

Il Cliente può rivolgersi in prima istanza al CORECOM FVG e in seguito all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per segnalare presunte violazioni delle norme contrattuali o di altre norme vigenti compilando l'apposita modulistica disponibile sul sito ufficiale dell'AGCOM www.agcom.it

Il Cliente sottoscrittore di contratti per utenza privata, previo esperimento di un tentativo obbligatorio di conciliazione innanzi al Co.re.com. competente, attraverso la piattaforma "Concilia web" può chiedere all'Autorità di definire la controversia ai sensi dell'art. 18, 1 co., D.P.R. 318/1997.

Ulteriori informazioni sono reperibili sul sito internet di Agcom, contenente il testo integrale della Delibera Agcom n. 182/02/CONS ("Adozione del regolamento concernente la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e utenti"), e relative disposizioni del Regolamento, all. A) alla delibera 203/18/CONS

Allegato A - Indicatori di qualità per l'anno 2021

Telefonia vocale fissa (Delibera n. 254/04/CSP)

Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	Tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio. Percentile 95% del tempo di fornitura:50 gg. Percentile 99% del tempo di fornitura:80 gg. Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente...90%
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Rapporto espresso in termini percentuali, tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee di accesso.....3%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione: Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:45 ore Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:75 ore Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto.....90%
Tempo di risposta dei servizi tramite operatore	Tempo medio di risposta.....10 s Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 s.....95%
Fatture contestate	Rapporto espresso in termini percentuali, tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo.....<1%
Accuratezza della fatturazione	La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al Cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.....<1%
Tempo di fornitura di carrier selection	Tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio di CPS è realmente disponibile per l'uso. Percentile 95% del tempo di fornitura:15 gg. Percentile 99% del tempo di fornitura:30gg.
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso in CPS	Rapporto espresso in termini percentuali, tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee di accesso.....1%
Tasso di riparazione dei malfunzionamenti in CPS	Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione: Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:24 ore Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:45 ore Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto.....95%

Allegato B - Indicatori di qualità per l'anno 2021

Accesso ad Internet da Postazione Fissa (Delibera n. 131/06/CSP)

<p>Tempo di attivazione del servizio</p>	<p>Il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente.</p> <p>Ordini di prima attivazione rivolti ad un operatore del servizio di accesso a banda larga a internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva.</p> <p>Percentile 95% del tempo di fornitura:.....50 gg Percentile 99% del tempo di fornitura:.....100 gg Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente:.....90% Tempo medio di fornitura:.....35 gg</p> <p>Ordini di contestuale ordine di attivazione di nuova linea telefonica oppure di linee traslocate e su linee provenienti da altro operatore conteggiando il tempo che intercorre tra l'attivazione della linea telefonica e l'attivazione del servizio di accesso ad Internet.</p> <p>Percentile 95% del tempo di fornitura:.....55 gg Percentile 99% del tempo di fornitura:.....120 gg Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente:.....90% Tempo medio di fornitura:.....30 gg</p>
<p>Tasso di malfunzionamento per linea di accesso</p>	<p>Rapporto espresso in termini percentuali, tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee di accesso in banda larga</p> <p>Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale (BITSTREAM)..... 3%</p>
<p>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</p>	<p>Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.</p> <p>Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale.</p> <p>Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:.....45 ore Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:.....100 ore Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto:.....90%</p>
<p>Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore</p>	<p>Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta operatore umano (media pesata) 5 s</p> <p>Tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano</p> <p>Tempo medio di risposta alle chiamate entranti 8 s Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi 90%</p> <p>Tempo totale di risposta dell'operatore umano Tempo medio di risposta alle chiamate entranti 10 s</p>

	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi 90%
Addebiti contestati	Rapporto, espresso in termini percentuali, tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate e che quindi generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o nota di credito, emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo: Servizi di accesso ad internet a banda larga:..... <1%.

Obiettivi di qualità per l'anno 2022

Telefonia vocale fissa (Delibera n. 254/04/CSP)

Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	Tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio. Percentile 95% del tempo di fornitura:50 gg. Percentile 99% del tempo di fornitura:80 gg. Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente...91%
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Rapporto espresso in termini percentuali, tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee di accesso.....3%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione: Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:45 ore Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:75 ore Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto.....90%
Tempo di risposta dei servizi tramite operatore	Tempo medio di risposta.....10 s Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 s.....95%
Fatture contestate	Rapporto espresso in termini percentuali, tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo.....<1%
Accuratezza della fatturazione	La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al Cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.....<1%
Tempo di fornitura di carrier selection	Tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio di CPS è realmente disponibile per l'uso. Percentile 95% del tempo di fornitura:15 gg. Percentile 99% del tempo di fornitura:30gg.
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso in CPS	Rapporto espresso in termini percentuali, tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee di accesso.....1%
Tasso di riparazione dei malfunzionamenti in CPS	Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione: Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:24 ore Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:44 ore Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto.....95%

Obiettivi di qualità per l'anno 2022

Accesso ad Internet da Postazione Fissa (Delibera n. 131/06/CSP)

<p>Tempo di attivazione del servizio</p>	<p>Il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente.</p> <p>Ordini di prima attivazione rivolti ad un operatore del servizio di accesso a banda larga a internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva.</p> <p>Percentile 95% del tempo di fornitura:.....49 gg Percentile 99% del tempo di fornitura:.....100 gg Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente:.....90% Tempo medio di fornitura:.....35 gg</p> <p>Ordini di contestuale ordine di attivazione di nuova linea telefonica oppure di linee traslocate e su linee provenienti da altro operatore conteggiando il tempo che intercorre tra l'attivazione della linea telefonica e l'attivazione del servizio di accesso ad Internet.</p> <p>Percentile 95% del tempo di fornitura:.....55 gg Percentile 99% del tempo di fornitura:.....120 gg Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente:.....90% Tempo medio di fornitura:.....30 gg</p>
<p>Tasso di malfunzionamento per linea di accesso</p>	<p>Rapporto espresso in termini percentuali, tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee di accesso in banda larga</p> <p>Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale (BITSTREAM)..... 3%</p>
<p>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</p>	<p>Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.</p> <p>Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale.</p> <p>Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:.....44 ore Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:.....100 ore Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto:.....90%</p>
<p>Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore</p>	<p>Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta operatore umano (media pesata) 5 s</p> <p>Tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano</p> <p>Tempo medio di risposta alle chiamate entranti 6 s Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi 90%</p> <p>Tempo totale di risposta dell'operatore umano Tempo medio di risposta alle chiamate entranti 9 s</p>

	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi 95%
Addebiti contestati	Rapporto, espresso in termini percentuali, tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate e che quindi generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o nota di credito, emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo: Servizi di accesso ad internet a banda larga:..... <1%.