

# CARTA DEI SERVIZI CWNET s.r.l.

## PREMESSA

La Carta dei Servizi di Cwnet s.r.l. ("Carta") descrive i principi ed i parametri di qualità dei servizi di telecomunicazioni aperti al pubblico (il "Servizio") ai quali viene improntata la fornitura degli stessi da parte di Cwnet e la tutela della propria Clientela, ferme restando le specifiche disposizioni previste nei contratti. La Carta è stata redatta nel rispetto dei principi generali descritti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 contenente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e delle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, n. 131/06/CSP e n. 244/08/CSP. Le Condizioni Generali di Contratto con la propria clientela si uniformano ai principi ed ai criteri della presente Carta dei Servizi e nei modelli descrittivi dei servizi sono contenute le integrazioni e le specificazioni necessarie e peculiari per ciascun servizio.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

**Uguaglianza ed imparzialità** - La fornitura del Servizio da parte di Cwnet si ispira ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità in modo da garantire la parità di trattamento dei Clienti a parità di condizioni e di servizio prestato. In funzione di tale impegno, Cwnet interpreta ed applica le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di fornitura del servizio attenendosi alle norme regolatrici del settore e si mostra disponibile ad indicare agli utenti eventuali misure atte a favorire ogni forma di fruizione differenziata tesa a realizzare condizioni di parità di accesso ed uso dei servizi di TLC per i disabili e per gli anziani, nonché a favorire l'eliminazione delle barriere alla comunicazione.

**Continuità** - Cwnet si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare e continuativo e senza interruzioni per tutta la durata del contratto, fatto salvo eventi di forza maggiore. Eventuali interruzioni o forniture irregolari del servizio per permettere le attività di manutenzione, saranno limitate ai tempi tecnici strettamente necessari. Cwnet informerà in anticipo i Clienti degli interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio indicando sul sito web [www.cheapnet.it](http://www.cheapnet.it) la durata presumibile e il punto di contatto per ottenere assistenza e maggiori dettagli.

**Partecipazione** - Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre materiale e/o documenti contenenti suggerimenti per migliorare la fornitura del Servizio o del rapporto col Cliente stesso. Le segnalazioni e i suggerimenti del Cliente sono adeguatamente riscontrate e considerate da Cwnet.

**Cortesìa** - Cwnet si impegna ad usare la massima cortesia nei confronti del Cliente e a fornire ai propri dipendenti le opportune istruzioni in tal senso. I dipendenti Cwnet sono tenuti ad indicare il proprio identificativo sia nel rapporto personale, che nelle comunicazioni telefoniche con il Cliente.

**Efficienza ed efficacia** - Cwnet persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

**Informativa alla clientela e diritto di scelta** - Cwnet si impegna ad adottare la massima trasparenza e completezza nella diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecnico/economiche e contrattuali dei vari servizi offerti e di rispettare il diritto di scelta del Cliente. In ottemperanza al principio di scelta, il contratto per la fornitura del servizio e di ogni suo eventuale atto conseguente sono resi accessibili e praticabili attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate.

## **STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI**

Cwnet considera la qualità uno degli obiettivi principali. Al fine di monitorare la qualità dei servizi erogati, Cwnet adotta, per l'accesso ad Internet, degli indicatori di qualità dei servizi in linea con le definizioni ed i metodi di misurazione previsti dal Codice delle Comunicazioni elettroniche. Per ciascun anno solare di riferimento, Cwnet definisce e aggiorna tali standard in rapporto ai risultati conseguiti nell'anno precedente. Quanto sopra tiene conto anche dei suggerimenti effettuati dai clienti e di verifiche periodiche. Cwnet, in adempimento a quanto prescritto dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, pubblica sul proprio sito alla pagina web [Indicatori di Qualità \(https://www.cheapnet.it/company/carta-dei-servizi.php\)](https://www.cheapnet.it/company/carta-dei-servizi.php), i resoconti semestrali ed annuali sui risultati effettivamente raggiunti per ciascun indicatore di qualità (per la definizione puntuale di ciascun indicatore si rimanda alle schede di dettaglio contenute nelle delibere 131/06/CSP e 244/08/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nelle quali si precisa che sono esclusi i ritardi non dipendenti dalla volontà di Cwnet ed i malfunzionamenti non pertinenti alla rete di competenza Cwnet). Lo SLA (Service Level Agreement) di ciascun servizio corrisponde convenzionalmente all'obiettivo di qualità corrispondente al "percentile 99" per i tempi di fornitura del collegamento iniziale e al "percentile 95" per i tempi di riparazione dei malfunzionamenti. Di seguito si riportano gli obiettivi di qualità per il servizio di accesso ad Internet da postazione fissa.

### **Obiettivi per il servizio di accesso ad Internet**

**Tempo di attivazione del servizio di accesso ad Internet** (tempo misurato che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio)

Attivazione del servizio di accesso ad Internet su linea telefonica Telecom Italia già attiva:

18 giorni solari: Tempo medio di fornitura

55 giorni solari nel 95% dei casi

85 giorni solari nel 99% dei casi

Attivazione del servizio di accesso ad Internet su linea di nuova fornitura:

30 giorni solari: Tempo medio di fornitura

65 giorni solari nel 95% dei casi

95 giorni solari nel 99% dei casi

**Tasso di malfunzionamento per linea di accesso ad Internet** (Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso a larga banda attive rilevate nel medesimo

periodo)

Servizio offerto utilizzando servizi wholesale: 4 % (valore percentuale annuo)

**Tempo di riparazione dei malfunzionamenti del servizio di accesso ad Internet** (tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione)

40 ore solari: Tempo medio di fornitura

96 ore solari nel 80% dei casi

170 ore solari nel 95% dei casi

**Tempo di risposta alle chiamate al servizio di assistenza ai clienti** (intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto)

35 sec.: Tempo minimo (medio) di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"

**Tempo di risposta dell'operatore umano dopo la scelta dell'utente**

6,5 sec: Tempo medio di risposta dell'operatore dopo la scelta da parte dell'utente

90%: Percentuale di chiamate entranti il cui tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 sec

**Addebiti Contestati per servizi di accesso ad Internet** (rapporto tra il numero reclami ricevuto nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo)

Valore percentuale annuo pari al 3%

## CARATTERISTICHE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

**Reclami per irregolare funzionamento del servizio** - Le eventuali segnalazioni, reclami e richieste relative a malfunzionamenti o mancate attivazioni del servizio possono essere comunicate per telefono ad un operatore Cwnet al numero gratuito 800 131069 (Servizio disponibile 24h 7 giorni su 7) oppure per iscritto all'indirizzo del [Servizio Clienti](https://www.cheapnet.it/company/contattaci.php) (<https://www.cheapnet.it/company/contattaci.php>). La struttura ha sempre in evidenza le richieste e i problemi segnalati dal Cliente.

**Servizio di QoS Internet (Bitstream)**: il recesso senza penali a carico del cliente sarà valutato a seguito dell'effettuazione di uno specifico test di QoS eseguito dal Ministero dello Sviluppo Economico in collaborazione con la Fondazione Ugo Bordoni ([www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it)); Il Ministero rilascerà al cliente un certificato relativo alla QoS misurata, che sarà successivamente presentato dal cliente all'operatore del servizio e da questi analizzato insieme al cliente.

**Fatturazione e pagamento** - La fatturazione (disponibile in formato elettronico) è effettuata per i servizi a canone in via anticipata, per i servizi a traffico di norma su base bimestrale posticipata e la fattura sarà inviata al Cliente con almeno 15gg di anticipo rispetto alla data di scadenza. Altre forme di periodicità di fatturazione potranno essere introdotte in funzione delle peculiarità del servizio offerto o dei volumi di traffico del cliente. La fattura per i servizi di VOIP comprende, di base, le seguenti informazioni: i singoli servizi di fonia col dettaglio delle varie tipologie di chiamata, gli importi relativi ed il totale fattura.

Fatturazione dettagliata e Autotutela dei consumi: Su sito [www.cheapnet.it](http://www.cheapnet.it), Cwnet mette a disposizione del Cliente, senza aggravio di spese, le modalità di ricezione del dettaglio fattura

inerente alle chiamate effettuate per i servizi VOIP. Il dettaglio, comunque, è consultabile in ogni momento on line, anche sui consumi non ancora fatturati, allo scopo di un controllo ex ante in tempo reale degli stessi (i dati sono aggiornati alla mezzanotte del giorno precedente). Il cliente può inoltre richiedere come strumento di autotutela l'assegnazione concordata di un limite di credito sul traffico, determinata sulla base di indici di utilizzabilità del servizio.

Il pagamento delle fatture deve essere effettuato per l'intero importo entro 30 giorni dalla data di emissione della fattura e potrà essere effettuato:

- ◆ a mezzo RID
- ◆ a mezzo bonifico bancario
- ◆ a mezzo carta di credito
- ◆ a mezzo conto corrente postale

Cwnet si riserva la facoltà di introdurre nuove modalità di pagamento coerenti con lo sviluppo dei sistemi di pagamento e/o limitarne alcune in relazione a specifici prodotti e/o servizi offerti. Prima dell'attivazione del Servizio, ovvero durante la fornitura del Servizio, Cwnet potrà richiedere al Cliente l'accensione di una Fideiussione o di altra idonea garanzia, ovvero un adeguamento rispetto a quanto precedentemente richiesto.

**Reclami relativi alla Fatturazione e Rimborsi** - Salvo i casi di rimborso automatico nei casi di errati addebiti ad una pluralità di utenti, le richieste di rimborso o i reclami relativi alla fatturazione potranno essere inoltrate a Cwnet per iscritto agli specifici punti di contatto. Ogni reclamo è adeguatamente tracciato e reportizzato e sarà definito entro 45 giorni dal ricevimento dello stesso ed al Cliente sarà comunicato in modo adeguato l'esito dello stesso. Qualora dovuto, un rimborso sarà liquidato con accredito sulla prima fattura utile o direttamente al Cliente. Il Cliente che non sia soddisfatto dell'esito del reclamo o della richiesta di rimborso potrà richiedere la documentazione relativa alle verifiche svolte da Cwnet per valutarne la fondatezza.

## TUTELA DEL CLIENTE

**Comunicazione con il cliente** - Cwnet assicura e verifica periodicamente la chiarezza e la comprensibilità dei documenti destinati alla clientela e ne garantisce l'accessibilità. Cwnet si impegna a mantenere i livelli del proprio Servizio Clienti in linea con gli standard di mercato. In caso di congestione di rete o di situazioni che generano un alto numero di chiamate, Cwnet prevede l'utilizzo di un apposito servizio di contatto via web.

**Tutela della Privacy** - Modalità di trattamento e di inserimento dei dati negli elenchi generali - Cwnet si impegna a garantire la riservatezza dei dati personali di ciascun cliente ai sensi del Decreto Legislativo 196/03 e del Regolamento UE n. 2016/679. Il cliente, in ogni momento, ha il diritto di essere previamente informato sulle modalità di trattamento dei propri dati personali nella maniera più comprensibile e trasparente possibile e di esprimere un consenso libero, differenziato e revocabile in relazione alle diverse/ulteriori possibilità di utilizzo anche da parte di terzi autorizzati. Il cliente può in qualunque momento decidere di modificare o cancellare i propri dati personali di base ed eventualmente facoltativi, presenti negli elenchi generali per finalità dei servizi informativi e di formazione di elenchi pubblici cartacei o elettronici. I dati sono conservati presso la sede legale di Cwnet sita in Via degli Oliveti, 110 - 54100 Massa. Per richieste di variazione e cancellazione dei dati medesimi il cliente può esercitare i propri diritti di cui artt. 15 e ss del Regolamento UE 2016/679 inviando richiesta scritta con raccomandata a/r presso la Cwnet Srl, Via degli Oliveti, 110 - 54100 Massa (MS) oppure tramite PEC all'indirizzo [info@pec.cheapnet.it](mailto:info@pec.cheapnet.it).

**Informazioni alla Clientela** - Cwnet fornisce ai Clienti in modo adeguato, trasparente ed esaustivo informazioni relative a:

- ◆ informazione completa sui servizi offerti contattando il numero 0585 091515 da rete mobile e 800 199698 da rete fissa;
- ◆ modifiche della presente Carta con almeno 30 giorni di anticipo;
- ◆ modifiche delle condizioni tecnico/economiche di offerta dei servizi con 30 giorni di anticipo rispetto alla loro applicazione con facoltà per il cliente di recedere senza l'applicazione di penali qualora non accettino le nuove condizioni;
- ◆ variazioni sulla fornitura del servizio e agli esiti relativi alle verifiche sul rispetto degli standard di qualità del Servizio;
- ◆ decisioni che lo riguardano, loro motivazioni, possibilità di reclamo e ricorso avverso di esse, ove attinente.

Inoltre, Cwnet fornisce al Cliente le informazioni sui seguenti aspetti:

- ◆ contenuti del servizio, termini e modalità di erogazione, condizioni per il rinnovo ed il recesso ed eventuali penali previste;
- ◆ condizioni tecniche e di funzionamento del servizio;
- ◆ condizioni di utilizzo dei servizi prepagati e trattamento del credito residuo;
- ◆ diritto di recesso senza penali, all'atto della notifica di modifiche eventualmente peggiorative delle condizioni contrattuali;
- ◆ modalità di richiesta e di restituzione di eventuali depositi cauzionali

## **PUBBLICAZIONE E VALIDITA' DELLA CARTA**

La Carta dei Servizi è pubblicata nel sito web di Cwnet all'indirizzo [www.cheapnet.it/company/carta-dei-servizi.php](http://www.cheapnet.it/company/carta-dei-servizi.php) ed è resa disponibile presso le sedi indicate nei documenti di fatturazione. Gli standard riportati nella presente Carta decorrono dalla data di pubblicazione nel sito web e sono da considerarsi validi in condizioni normali di servizio e a regime.

## **VIOLAZIONE DELLA CARTA E PUNTI DI CONTATTO**

Le violazioni dei principi e degli standard descritti nella presente Carta possono essere segnalate attraverso una delle seguenti modalità:

- ◆ per telefono al numero 0585 091515 da rete mobile e 800 199698 da rete fissa;
- ◆ per fax al numero 0585 091234
- ◆ per lettera all'indirizzo: Cwnet SRL, Via degli Oliveti, 110 - 54100 Massa
- ◆ per PEC all'indirizzo [info@pec.cheapnet.it](mailto:info@pec.cheapnet.it)