

CARTA DEI SERVIZI DI QWIRELESS

anno 2018

Indice generale

Premessa.....	2
1 Principi Fondamentali.....	3
1.1 Uguaglianza ed imparzialità.....	3
1.2 Continuità.....	3
1.3 Partecipazione al miglioramento.....	3
1.4 Cortesia, correttezza, trasparenza e chiarezza.....	4
1.5 Efficacia ed efficienza.....	4
1.6 Diritto di scelta.....	4
1.7 Sicurezza.....	4
1.8 Riservatezza.....	5
2 RAPPORTI TRA QW E GLI UTENTI.....	5
2.1 Informazioni agli utenti.....	5
2.2 Adesione ai servizi.....	6
2.3 Proposta di contratto.....	6
2.4 Modifiche al Contratto.....	7
2.5 Recesso.....	7
2.6 Fatturazione e modalità di pagamento.....	8
2.7 Blocco selettivo di chiamata.....	8
3 ASSISTENZA, RECLAMI E SEGNALAZIONI, INTERVENTI A VUOTO.....	8
3.1 Assistenza.....	8
3.2 reclami e segnalazioni.....	9
3.3 procedura di segnalazione dei guasti.....	10
3.4 Interventi a vuoto.....	10
4 STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI ED INDENNIZZI.....	11
4.1 Premessa.....	11
4.2 Tempi di attivazione dei servizi.....	11
4.3 Tempi di risoluzione dei malfunzionamenti.....	11
4.4 Indennizzi.....	12
5 TUTELA DEI DATI PERSONALI E DBU.....	12
5.1 Tutela dei dati personali.....	12
5.2 Inserimento nella Base Dati Unica.....	13
Obiettivi di qualità per l'anno 2018.....	14

Premessa

QWireless s.r.l.s. (di seguito indicata come "**QW**"), nell'ottica di garantire la trasparenza nei rapporti con la propria clientela e secondo quanto previsto dalla direttiva del *Consiglio dei Ministri* del 27/1/1994, relativa ai "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*", dalla delibera AGCOM 179/03/CSP "*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b) numero 2 della legge 31 luglio 1997, n. 249*"; nonché dalla delibera AGCOM 131/06/CSP "*Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa, ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2 della legge 31 luglio 1997, n. 249*"; nonché della delibera AGCOM 244/08/CSP s.m.i. "*Ulteriori disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a Internet da postazione fissa ad integrazione della delibera n. 131/06/CSP s.m.i.*" e seguenti, e delle Delibere AGCOM 254/04/CSP "*Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa ai sensi dell'articolo 1, comma 6 lett. b) n. 2 della legge 31 Legge 1997, n. 249*", adotta la presente "**Carta dei Servizi**" che risponde all'esigenza di fissare principi e regole nei rapporti tra gli operatori di comunicazione elettronica che erogano servizi al pubblico ed i Clienti.

La **Carta dei Servizi** è il documento che descrive i principi e le modalità operative adottate da **QW** nella relazione con i propri Clienti e intende sintetizzare non solo i diritti dei Clienti, ma anche le responsabilità che **QW** assume nei loro confronti. Per tale ragione la **Carta dei servizi QW** è richiamata nelle *condizioni generali di contratto*.

La **Carta dei Servizi** è pubblicata sul sito <https://www.qwireless.it/cartaservizi2018.pdf>

La **Carta dei Servizi** costituisce la base di riferimento nei rapporti tra **QW** e le persone fisiche o giuridiche, ivi compresi il consumatore (che il Codice del Consumo definisce come "*la persona fisica che, in relazione ai contratti di cui alla lettera a), agisce per scopi non riferibili all'attività professionale eventualmente svolta*"), che utilizzano o chiedono di utilizzare servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico, di seguito indicati come "utenti", indicando una serie di parametri di qualità dei servizi offerti, quali continuità, regolarità e tempi di ripristino, che **QW** si impegna a garantire, permettendo agli utenti di verificarne l'effettiva realizzazione e fornendo informazioni utili per l'inoltro di segnalazioni, proposte, richieste di chiarimenti e segnalazioni di disservizio, modalità e costi della prestazione erogata.

Il presente documento potrà essere aggiornato periodicamente al fine di tener conto dell'evoluzione tecnologica e regolamentare, nonché dell'organizzazione dell'azienda e viene reso disponibile, nella versione più aggiornata, sul sito sopra indicato, nonché eventualmente fornito ai Clienti che ne facciano richiesta ai riferimenti del Servizio Clienti.

La **Carta dei Servizi** va letta congiuntamente alla documentazione contrattuale specifica del singolo servizio fruito dal Cliente.

Il Servizio Clienti di **QW** è disponibile telefonicamente (durante i giorni e gli orari di apertura) al numero +39 0933 188 80 21 oppure all'indirizzo di posta elettronica helpdesk@qwireless.it per segnalazioni guasti; info@qwireless.it per informazioni commerciali; amministrazione@qwireless.it per esigenze amministrative; helpdesk@qwireless.it per informazioni in merito ai processi di attivazione.

Alla Carta dei Servizi si affiancano le Condizioni Generali di Contratto che disciplinano i rapporti contrattuali con il Cliente.

1 Principi Fondamentali

I servizi erogati da **QW** sono finalizzati alla soddisfazione delle esigenze dei Clienti e nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, partecipazione, correttezza, trasparenza, efficienza, efficacia, flessibilità, responsabilità e governance, cortesia e disponibilità.

1.1 Uguaglianza ed imparzialità

QW fornisce servizi al pubblico nel settore delle comunicazioni elettroniche ispirandosi al principio di uguaglianza tra i Clienti, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

QW garantisce eguaglianza di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato 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.

QW presta particolare attenzione e cura per assicurare ed assecondare l'accesso ed espletamento ottimale di servizi a vantaggio di soggetti portatori di handicap, anziani e soggetti appartenenti a classi socialmente più deboli. In particolare, **QW** adotta ogni miglior accorgimento tecnico, per quanto di sua competenza nell'ambito di accordi con fornitori e/o altri Operatori di settore, per assicurare ai disabili o portatori di handicap l'accesso ed uso dei propri servizi di comunicazioni elettroniche.

1.2 Continuità

QW si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione.

QW dichiara di offrire i propri servizi di comunicazione elettronica anche per mezzo di reti e servizi di altri operatori e, pertanto, nessuna responsabilità può essere ad essa ascritta nell'ipotesi in cui l'interruzione del servizio sia imputabile a tali altri operatori. In caso di interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio, **QW** si impegna ad informare in anticipo e con mezzi adeguati i Clienti, indicando la durata dell'interruzione ed il punto di contatto per ottenere assistenza e più dettagliate notizie. In caso fosse necessario un intervento presso la sede del Cliente, **QW** si impegna a concordare la data e l'orario, e ad assicurarsi che il tecnico incaricato sia munito di apposito tesserino di riconoscimento.

1.3 Partecipazione al miglioramento

QW garantisce la partecipazione dei singoli Clienti e delle associazioni di consumatori al processo di miglioramento dei servizi offerti. Ogni Cliente può inviare il proprio contributo, generale o relativo al singolo caso specifico, sotto forma di segnalazioni di disservizio, osservazioni, reclami e suggerimenti, attraverso i riferimenti del Servizio Clienti, come pure richiedere in qualsiasi momento informazioni che lo riguardino. Con specifico riferimento ai reclami e specifiche segnalazioni si precisa che gli stessi saranno presi in considerazione con tempi di riscontro non superiori ai 45

(quarantacinque) giorni dalla ricezione.

1.4 *Cortesìa, correttezza, trasparenza e chiarezza*

QW assicura un trattamento rispettoso e cortese del singolo Cliente, improntato a principi di trasparenza e semplicità, al fine di garantire il pieno e consapevole diritto di scelta e di agevolare l'esercizio dei diritti di scelta e l'adempimento delle procedure richieste per la fornitura, il recesso e le variazioni, anche tramite l'uso di linguaggio e procedure semplici, chiare ed equilibrate.

QW si adopera affinché gli operatori che vengono in contatto con i Clienti, sia in forma personale che per via telefonica o telematica, forniscano a quest'ultimo un proprio identificativo. Per consentire ai propri Clienti di scegliere la soluzione migliore per le loro esigenze, all'interno della gamma dei servizi offerti, **QW** si impegna alla massima trasparenza per la condivisione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi. Il sito istituzionale, inoltre, 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.

1.5 *Efficacia ed efficienza*

QW ispira la propria attività ai criteri di efficienza ed efficacia dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali per assicurare un servizio evoluto e di qualità.

1.6 *Diritto di scelta*

QW, in ottemperanza del diritto di scelta della clientela, si impegna a rendere ugualmente accessibili e praticabili, attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate, la stipula del contratto di fornitura del servizio, il recesso, le variazioni contrattuali per includere od escludere la fornitura di un servizio supplementare o aggiuntivo.

QW rispetta il diritto di scelta della clientela consentendo di scegliere tra i diversi servizi offerti. **QW** si impegna alla massima trasparenza per la diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi stessi.

Ai sensi della Legge n. 40/2007, il Cliente (nella sua qualità di consumatore e/o in caso di contratti per adesione) è libero di recedere dal contratto o richiedere il trasferimento delle utenze di telecomunicazioni, in ogni momento, dando un preavviso di almeno 30 giorni, inviando una disdetta scritta, a mezzo lettera raccomandata, o posta elettronica certificata o posta elettronica ordinaria senza corrispondere alcuna penale, fatti salvi gli importi giustificati dai costi sostenuti dall'operatore.

QW riconosce altresì il diritto di scelta del Cliente, dando attuazione alle misure inerenti alla fornitura del Codice di Migrazione, di cui alla Circolare dell'AGCOM del 9 aprile 2008 ed alla Delibera 274/07/CONS, ed alla Delibera n. 52/09/CIR Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ai fini della implementazione del Codice Segreto.

1.7 *Sicurezza*

QW 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 **QW** 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 **QW** 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.

1.8 Riservatezza

QW s'impegna ad osservare le vigenti disposizioni normative riguardanti la tutela e la riservatezza dei dati del Cliente e garantisce che ciascun Cliente possa esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso di **QW**, nonché i diritti dell'interessato nel trattamento dei dati, in conformità al decreto legislativo 30 giugno 2003 n. 196.

2 RAPPORTI TRA QW E GLI UTENTI

2.1 Informazioni agli utenti

QW rende disponibili al pubblico informazioni relative alle condizioni economiche, tecniche e giuridiche di prestazione dei servizi offerti e si impegna ad informare gli utenti di eventuali variazioni a dette condizioni tramite comunicazioni trasparenti, chiare, tempestive e soprattutto nel rispetto dei principi di buona fede e lealtà. In tale ottica **QW** si impegna quindi a:

- Specificare in modo chiaro e completo le caratteristiche del servizio in termini di prezzi, modalità di fatturazione, unità di conteggio e tassazione, modalità di erogazione, durata minima contrattuale, condizioni per rinnovo e recesso, penali e modalità di cessione del credito ai sensi dell'articolo 1264 c.c.;
- Descrivere le condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio e le prestazioni tecniche del servizio all'utente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;
- Fornire, tramite il proprio servizio clienti raggiungibile all'indirizzo helpdesk@qwireless.it, informazioni relative alle norme ed alle specifiche tecniche sulla base delle quali sono forniti i servizi di comunicazione elettronica e gli altri servizi offerti;
- Informare gli utenti di eventuali variazioni ai termini contrattuali o alle modalità di erogazione dei servizi, delle motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli eventuali strumenti di ricorso nei confronti di esse;
- Specificare le condizioni derivate da rapporti di tipo prepagato, in relazione al trattamento del credito residuo nel caso di cessazione del rapporto contrattuale;
- Fornire agli utenti informazioni circa le modalità di disabilitazione/abilitazione del blocco selettivo di chiamata;
- Fornire agli utenti il Codice di Migrazione al fine di favorire le procedure di cambio operatore; l'utente può reperire il codice di migrazione nel documento di fatturazione e/o richiedendolo al Servizio Clienti;

2.2 Adesione ai servizi

L'adesione ai servizi avviene secondo le modalità di cui al punto successivo della presente documento. L'attivazione di servizi offerti a titolo oneroso avviene soltanto previa richiesta espressa da parte dell'utente.

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

2.3 Proposta di contratto

Le "Condizioni Generali di Contratto", costituiscono unitamente alla Carta dei Servizi, alle Offerte Commerciali e ad eventuali Allegati tecnici, il "Contratto".

La proposta di contratto dal Cliente all'operatore avviene con la sottoscrizione e la trasmissione a **QW** delle specifiche Offerte per ciascun servizio, tramite le quali il Cliente richiede l'attivazione di uno o più servizi, che si intendono periodicamente rinnovati qualora non pervenga disdetta scritta a mezzo raccomandata a.r. o posta elettronica certificata o posta elettronica ordinaria, indirizzata dall'utente a **QW** viceversa, nelle modalità ed entro i termini previsti dalle Condizioni Generali di Contratto.

L'addebito del costo di uno specifico servizio decorre dalla data di attivazione dello stesso, anche qualora l'utente non lo utilizzi, ed avverrà periodicamente fino a ricezione di disdetta comunicata secondo le modalità sopra descritte, per ciascun servizio in essere o per la globalità dei servizi ed in ogni caso nel rispetto di quanto previsto nel "Contratto" per l'accesso ai servizi **QW**.

La sottoscrizione del "Contratto" avviene secondo quanto di seguito descritto:

- Reperimento della modulistica (Carta dei Servizi, Condizioni Generali per l'accesso ai servizi **QW**, Offerte Commerciali, Allegati tecnici) sul sito <https://qwireless.it> oppure tramite richiesta al numero +39 0933 188 80 21, oppure tramite email all'indirizzo info@qwireless.it, oppure tramite ritiro presso la sede **QW**;
- Compilazione dettagliata della modulistica e produzione di copia di un documento di identità in corso di validità;
- Consegna a **QW** dei "Contratti", tutti correttamente compilati e firmati, unitamente a copia di un documento di identità in corso di validità in una delle seguenti modalità:
 - Trasmissione a mezzo corriere, raccomandata, posta prioritaria o posta ordinaria alla sede **QW**;
 - Trasmissione a mezzo fax al numero +39 0933 188 80 21 o a mezzo di posta elettronica certificata all'indirizzo qwireless.srls@pec.it o a mezzo di posta elettronica ordinaria all'indirizzo amministrazione@qwireless.it;

- Consegna a mani presso la sede **QW**;
- Consegna ad un Rivenditore Autorizzato.

2.4 Modifiche al Contratto

L'utente accetta ogni modifica dei servizi o del Contratto resa necessaria a causa di intervenute disposizioni di legge e/o regolamenti e/o provvedimenti delle competenti Autorità. Le modifiche contrattuali non ricomprese in quelle appena descritte (a titolo esemplificativo l'aumento delle prestazioni), se migliorative, non comporteranno nessun tipo di onere aggiuntivo per l'utente e saranno immediatamente applicabili; nell'ipotesi invece di modifiche sfavorevoli, queste avranno effetto non prima del decorso di 60 giorni dalla data in cui le stesse vengono comunicate ed entro tale termine l'utente potrà esercitare la facoltà di recedere dal singolo servizio o dal Contratto, senza che ciò comporti l'applicazione di alcuna penale, dandone comunicazione scritta a **QW** mediante lettera raccomandata a.r., e/o posta elettronica certificata. In tal caso il singolo servizio o il Contratto nella sua interezza si intenderanno definitivamente risolti a far data dalla ricezione da parte di **QW** della comunicazione di recesso dell'utente. In difetto di comunicazione da parte dell'utente entro il termine suddetto, la modifica sarà efficace a far data dal giorno successivo al termine ultimo per il recesso.

2.5 Recesso

Salvo diversa indicazione nell'Offerta Commerciale, i servizi si intendono erogati a tempo indeterminato.

Le parti potranno recedere mediante apposita comunicazione, indirizzata dall'utente a **QW** o viceversa, entro i termini previsti dal Contratto stesso. La competenza del costo di uno specifico servizio decorre dalla data di attivazione dello stesso; anche qualora l'utente non lo utilizzi l'addebito di un canone avverrà periodicamente fino a ricezione di disdetta nei termini contrattuali. Il Cliente potrà recedere in qualsiasi momento dal Contratto, con modalità e tempistiche regolamentate dalle Condizioni Generali di Contratto del singolo servizio.

Il Cliente sarà tenuto a versare a **QW** l'importo dovuto per l'utilizzo del servizio fino alla sua effettiva disattivazione, nonché l'eventuale contributo per il costo di disattivazione dello stesso e la restituzione degli eventuali apparati forniti in comodato d'uso gratuito.

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 10 (dieci) giorni lavorativi 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 (anticipata a mezzo fax al numero +39 0933 188 80 21) al seguente destinatario e indirizzo: QWireless s.r.l.s. – C/da Montelatore SP 381 Km. 1.400 - 95049 Vizzini (CT) o a mezzo di posta elettronica certificata firmata digitalmente, entro la scadenza del periodo di ripensamento ed all'indirizzo qwireless.srls@pec.it. L'esercizio del diritto di ripensamento comporterà il rimborso 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 10 (dieci) giorni dalla data di comunicazione a **QW** 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 **QW** e funzionali all'attivazione del servizio.

2.6 Fatturazione e modalità di pagamento

La fattura trasmessa agli utenti per via telematica o, su richiesta in formato cartaceo (in tale ultima circostanza con addebito delle spese di invio fattura) è chiara e di semplice consultazione, e conterrà riferimenti ai singoli Servizi e ai periodi di riferimento. I consumi saranno visibili online nell'area riservata del Cliente. La fattura verrà inviata almeno quindici giorni prima della scadenza dei pagamenti ai sensi dell'art.7 allegato A della Delibera 179/03/CSP e conterrà importi commisurati alle tariffe in vigore o in base a quelle eventualmente aggiornate. Il pagamento potrà avvenire tramite addebito su conto corrente (RID, SEPA, SDD), via PayPal o in contanti e/o via POS presso la nostra sede ed i Rivenditori Autorizzati. Nel caso di ritardo nei pagamenti, fermo restando il diritto di **QW** di sospendere e/o risolvere il Contratto o il singolo servizio, l'utente sarà tenuto a corrispondere a **QW** gli interessi moratori a titolo di indennizzo nella misura massima prevista dalla vigente normativa, eventuali penali previste, oltre le spese per il recupero del credito, secondo quanto previsto dal Contratto. L'errata attivazione o disattivazione di servizi di **QW** non richiesti dall'utente non potranno essere addebitati a quest'ultimo. In caso di depositi cauzionali o anticipi conversazioni questi verranno restituiti con bonifico bancario eseguito da **QW** alle coordinate fornite dall'utente, entro 15 giorni dalla cessazione del rapporto contrattuale, al netto di eventuali insolvenze dell'utente che potranno essere compensate con le somme depositate a titolo di cauzione e/o anticipi conversazioni da quest'ultimo e con diritto da parte di **QW** ad ottenere l'integrale e completo pagamento degli importi a qualsiasi titolo dovuti.

2.7 Blocco selettivo di chiamata

Gli utenti dei servizi di telefonia fissa dispongono, fin dall'attivazione del servizio, del blocco selettivo di chiamata permanente configurato per inibire le comunicazioni verso (i) Destinazioni Premium internazionali e (ii) NNG nazionali (Numerazioni non geografiche 894; 895; 899).

L'utente può richiedere la rinuncia allo sbarramento selettivo di chiamata permanente o la modifica delle opzioni dello stesso mediante la compilazione di uno specifico modulo da richiedere al Servizio Clienti di **QW**. Tale modulo dovrà essere compilato, sottoscritto e trasmesso a **QW** a mezzo raccomandata a/r e/o posta elettronica certificata in tale ultimo caso firmato digitalmente.

3 ASSISTENZA, RECLAMI E SEGNALAZIONI, INTERVENTI A VUOTO

3.1 Assistenza

Il "Servizio Clienti" è un servizio di assistenza adeguato alle esigenze operative degli utenti che consente di segnalare disservizi, ottenere informazioni sulle procedure di reclamo ed è disponibile, salvo modifiche e/o temporanee sospensioni pubblicate sul sito <http://qwireless.it/status>, telefonicamente dal lunedì al sabato dalle ore 09:00 alle 18:30 e nelle altre modalità senza limitazione di orario, ai seguenti recapiti:

- Posta elettronica, all'indirizzo helpdesk@qwireless.it, o nel caso di comunicazioni di carattere commerciale all'indirizzo info@qwireless.it, o nel caso di comunicazioni di carattere

amministrativo all'indirizzo amministrazione@qwireless.it, o nel caso di comunicazioni in merito ai processi di attivazione all'indirizzo helpdesk@qwireless.it.

- Fax, al numero +39 0933 188 80 21;
- Telefono, al numero +39 0933 188 80 21, seguendo le indicazioni della voce guida;
- Posta ordinaria, all'indirizzo QWireless s.r.l.s. – Via Palestro, 9 - 95040 Licodia Eubea (CT).

Il "Servizio Clienti" è un servizio fornito tramite contatto diretto con operatori di QW e non è basato su call-center.

I servizi di manutenzione offerti cui si accede contattando il Servizio Clienti comprendono:

- gli interventi necessari alla risoluzione del guasto per la porzione di catena impiantistica di competenza di **QW**;
- l'eventuale consegna di apparati sostitutivi, di apparati forniti in comodato d'uso gratuito o con formula "kasko" se soggetti a guasto;
- eventuale supporto remoto per la fornitura dei dati tecnici necessari al Cliente per la configurazione di propri apparati.

3.2 reclami e segnalazioni

Qualsiasi reclamo dell'utente relativo a malfunzionamenti dei servizi, potenziale inosservanza delle clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi, nonché dei livelli di qualità stabiliti, può essere presentato senza oneri utilizzando i recapiti indicati al precedente punto 3.1.

QW si impegna a prendere in carico la segnalazione nel minor tempo possibile, impegnandosi altresì a fornire, se possibile, un riscontro al Cliente e comunque si impegna, per ciascun reclamo, a comunicare a quest'ultimo l'esito dello stesso entro un massimo di 45 (quarantacinque) giorni lavorativi dalla presentazione.

Nell'ipotesi di particolare complessità dei reclami, che non consentano una risposta esauriente nei termini previsti, **QW** informerà entro il predetto termine il Cliente dello stato di avanzamento delle verifiche e comunicherà i tempi stimati per la risposta.

La comunicazione di **QW** al Cliente a seguito di analisi del reclamo prevedrà:

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

È in ogni caso facoltà del Cliente di esperire, ai sensi dell'art. 3 allegato A) Delibera 173/07/Cons s.m.i. il tentativo di conciliazione, prima ancora di adire il giudice ordinario, dinanzi al Co.re.com competente per territorio.

I reclami e le segnalazioni inviate dai Clienti verranno conservate da **QW** in un'ottica di trasparenza per tutta la durata del rapporto contrattuale.

Occorre infine segnalare che qualora il Cliente, nell'ambito del rapporto contrattuale lamenti una violazione di un suo diritto ed intenda agire in via giudiziaria, dovrà preliminarmente promuovere il

tentativo di conciliazione secondo le vigenti normative emanate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

3.3 *procedura di segnalazione dei guasti*

Posto che **QW** mette in atto tutti i presidi tecnologici volti a rendere ridotta la probabilità di problemi nell'erogazione dei propri servizi, in presenza di condizioni di malfunzionamento o di irregolare funzionamento degli stessi, **QW** si impegna a intervenire con la massima tempestività per provvedere all'individuazione e risoluzione del problema. In caso di indisponibilità della linea, l'utente contatta il servizio assistenza. L'operatore che riceve la comunicazione esegue immediatamente una diagnosi di primo livello sulla continuità del servizio, verifica le configurazioni ed effettua una serie di test con eventuale collaborazione del Cliente. Nel caso l'intervento non sia risolutivo l'operatore passa al secondo livello coinvolgendo eventualmente il supporto tecnico dei propri fornitori di infrastruttura.

Qualora il problema sia riconducibile alla porzione di rete sotto il controllo diretto di **QW**, l'intervento è immediato e l'assistenza è in grado di fornire al Cliente le informazioni sui tempi di risoluzione. Nel caso il problema rilevato risultasse attribuibile alla rete privata del Cliente o comunque alla struttura sotto il suo diretto controllo, l'operatore richiede all'amministratore della rete locale dell'utente il distacco della rete e l'esecuzione di alcuni test con l'impiego di una sola postazione per verificare il corretto funzionamento della linea dati. Una volta eseguiti tutti i controlli, se venisse rilevato che il guasto è ascrivibile alla struttura del gestore di Rete, **QW** avvia immediatamente tutte le procedure condivise con il Gestore stesso, segnalando il disservizio al dipartimento preposto e mettendosi a disposizione della struttura di competenza per eseguire tutte le verifiche necessarie. Individuata la natura del disservizio, il guasto viene ufficialmente preso in carico dal gestore di rete e la struttura di competenza di **QW** resta in attesa della segnalazione di "chiusura guasto", entro le tempistiche previste dai contratti fra Operatori.

Ricevuta la segnalazione di chiusura guasto, l'assistenza di **QW** contatterà il Cliente per comunicare la risoluzione del disservizio e ripetere tutte le verifiche di primo livello. Qualora l'utente non renda possibili le verifiche la segnalazione si intenderà risolta e il guasto chiuso. Verificato il corretto funzionamento della linea, il guasto viene definitivamente chiuso. Nel caso, invece, l'esito delle verifiche fosse negativo, l'operatore **QW** respinge la chiusura dando ulteriore continuità all'intervento del reparto tecnico del Gestore di Rete, ritornando in attesa della successiva segnalazione di chiusura guasto. Le verifiche devono essere eseguite nelle 5 ore lavorative successive alla segnalazione di chiusura guasto altrimenti l'eventuale persistenza del disservizio dovrà essere segnalata al Gestore di Rete con una nuova procedura.

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

3.4 *Interventi a vuoto*

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

Durante la fase di attivazione del servizio quando non è possibile evadere l'ordinativo per cause non

imputabili a **QW** quali irreperibilità del cliente finale, rinvii oltre 30 giorni, rifiuto dell'intervento tecnico, rifiuto per tubazioni interne ostruite, rifiuto per ripensamento cliente finale, rifiuto per problematiche tecniche non riconducibili a **QW**;

Durante la fase di esercizio, a seguito di segnalazione di un disservizio, quando il tecnico intervenuto presso le infrastrutture di rete o presso la sede del Cliente riscontra assenza di malfunzionamento oppure malfunzionamento indotto dovuto a problematiche di competenza del Cliente quali, a titolo di esempio non esaustivo: uso di prodotti non tecnicamente compatibili, errata configurazione di apparati gestiti dal Cliente, guasti di apparati del Cliente, problematiche di cablaggio interno, nonché eventuale indisponibilità della sede Cliente al momento dell'intervento tecnico.

4 STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI ED INDENNIZZI

4.1 Premessa

Attraverso la Carta dei Servizi, **QW** indica una serie di parametri di qualità che si impegna a raggiungere e a mantenere nell'anno in corso, permettendo ai Clienti di verificarne l'effettiva realizzazione. Gli standard di Qualità individuati nella Carta dei Servizi si suddividono in Standard Generali e Standard Specifici. Gli Standard Generali (delibera n. 254/04/CSP e delibera 131/06/CSP) si riferiscono al complesso delle prestazioni, gli Standard Specifici si riferiscono a ciascuna delle singole prestazioni rese al Cliente, che può direttamente verificarne il rispetto. Per gli standard di Qualità Generali **QW** fissa degli obiettivi semestrali e annuali riportati negli allegati A) e B) del presente documento, per gli Standard Specifici si riportano di seguito i valori che **QW** si impegna a rispettare.

4.2 Tempi di attivazione dei servizi

QW si impegna ad attivare il Servizio entro 120 giorni dalla ricezione dell'Offerta e/o del modulo d'ordine in caso di esito positivo delle verifiche tecniche. **QW** terrà aggiornato il Cliente su tempi e modalità di attivazione. In caso di problematiche o ritardi nell'attivazione del Servizio, per cause non imputabili a **QW**, quest'ultima comunicherà prontamente i motivi del ritardo e, se possibile, i tempi di attivazione aggiornati. In caso di ritardo imputabile a **QW** il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al punto 4.4.

4.3 Tempi di risoluzione dei malfunzionamenti

QW si impegna a eliminare eventuali irregolarità funzionali dei servizi, per la parte di propria competenza, ad eccezione dei guasti di particolare complessità e nelle ipotesi ricomprese nel caso fortuito o di forza maggiore, quali a titolo esemplificativo calamità naturali, terremoti, inondazioni, esplosioni, insurrezioni, interventi di terzi o manomissioni delle apparecchiature ed ogni altro evento non controllabile o riconducibile a **QW**. Gli SLA di risoluzione delle irregolarità variano in base al livello di gravità del guasto:

Grado 1 – Totale indisponibilità del Servizio. Necessità di un intervento urgente e chiusura entro 16 ore lavorative;

Grado 2 – Servizio indisponibile solo in parte. Necessità di un intervento urgente e chiusura

entro 24 ore lavorative;

Grado 3 – Servizio degradato, funzionante con prestazioni inferiori ai livelli garantiti. Necessità di un intervento normale con chiusura entro 72 ore lavorative;

Grado 4 – Servizio funzionante con prestazioni pari ai livelli garantiti. Necessità di un intervento normale con chiusura entro 72 ore lavorative.

In siffatti casi **QW** farà, in ogni caso tutto il possibile per ripristinare il servizio al Cliente, comunicando le tempistiche di intervento. Nei casi di manutenzione programmata, ove sia necessaria l'interruzione della fornitura del servizio, i Clienti interessati dalla sospensione saranno informati con almeno 24 ore di anticipo, mediante comunicazioni dirette o mediante altri strumenti di informazione. **QW** si attiverà, in ogni caso, per risolvere i problemi arrecando ai Clienti i minori disagi possibili. Nel caso in cui **QW** non osservi i termini sopra indicati, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti al punto 4.4.

4.4 Indennizzi

Per ogni giorno di ritardo accumulato, il Cliente potrà richiedere un indennizzo pari a 5 euro per gli abbonamenti residenziali e a 10 euro per gli abbonamenti Partita IVA, con un indennizzo massimo di 10 giorni. Oltre i 10 giorni di ritardo, è previsto un indennizzo che tenga conto in ogni caso di quanto stabilito dalla delibera 73/11/Cons. In caso di errore imputabile a **QW** nell'inserimento dati del Cliente nell'elenco telefonico o nei servizi telematici di ricerca, quest'ultimo avrà diritto ad un indennizzo, comprensivo del danno emergente e del lucro cessante, forfetario ed omnicomprensivo, pari a 25 Euro per gli utenti residenziali e 50 Euro per Partita Iva. L'importo calcolato viene liquidato nel primo ciclo di fatturazione utile stornando dal canone del mese successivo la quota corrispondente all'indennizzo stesso. Per monitorare la qualità dei servizi erogati, **QW** utilizza indicatori di qualità dei servizi in linea con le definizioni e i metodi di misurazione previsti dalla Delibera n.179/03/CSP, dalla Delibera 254/04/CSP, dalla Delibera 278/04/CSP, dalla Delibera 131/06/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e dalle disposizioni dettate dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche. **QW** aggiorna questi standard in rapporto ai risultati conseguiti nell'anno precedente, tenendo conto dei suggerimenti dei clienti e delle verifiche periodiche. Le rilevazioni semestrali e annuali sui risultati raggiunti sono periodicamente pubblicate sul sito <https://qwireless.it/status> e comunicate all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

5 TUTELA DEI DATI PERSONALI E DBU

5.1 Tutela dei dati personali

QW garantisce al Cliente la tutela di cui al Decreto legislativo n. 196/2003 e sue successive modificazioni. In particolare si garantisce al Cliente la possibilità di esercitare i diritti elencati nell'art. 7 del Decreto legislativo n. 196/2003 contattando il Titolare del trattamento dei dati al seguente recapito: sysadmin@qwireless.it. A tal proposito il Cliente potrà, su richiesta, ottenere la conferma dell'esistenza dei suoi dati personali e la loro comunicazione in forma intelligibile, l'indicazione della origine, della logica e delle finalità del trattamento, il loro aggiornamento (correzione e/o integrazione), nonché esercitare eventuali opposizioni al trattamento. Il Cliente viene informato tramite la documentazione contrattuale che i dati personali forniti saranno oggetto di trattamento nel

rispetto nella normativa vigente al fine di fornire i servizi richiesti tramite la documentazione contrattuale scelta e per l'esecuzione degli obblighi contrattuali. Il Cliente è consapevole che i propri dati potranno essere trasferiti, anche elettronicamente, a soggetti terzi, anche esteri, coinvolti nell'erogazione dei servizi richiesti. I dati relativi al traffico, invece, salvo gli obblighi derivanti dalle norme di ordine pubblico, verranno cancellati o resi anonimi al termine delle chiamate, fatto salvo il trattamento finalizzato alla fatturazione ovvero ai pagamenti fra fornitori di reti in caso di interconnessione oppure in caso di controversie con il Cliente.

5.2 *Inserimento nella Base Dati Unica*

QW si impegna ad informare il Cliente del diritto di scelta sull'inserimento negli elenchi telefonici e nelle modalità di inserimento, cancellazione, modifica dei dati personali. Qualora il Cliente presti il consenso all'inserimento dei dati nella base dati unica (DBU) e negli elenchi telefonici (sia cartacei sia su supporti informatici) con compilazione di apposita modulistica, **QW** provvederà all'inserimento dei dati nel DBU. Le modalità di pubblicazione del DBU non prevedono distinzione fra linee fax e linee voce e potrà richiedere tempi tecnici. Non è implicito alcun accordo fra **QW** e soggetti terzi che si occupano della pubblicazione di elenchi telefonici né alcuna garanzia sulle tempistiche di pubblicazione degli elenchi che tali soggetti terzi decidono in totale autonomia.

Allegato A)

Obiettivi di qualità per l'anno 2018

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. 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>Addebiti contestati</p>	<p>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:</p> <p>Servizi di accesso ad internet a banda larga:..... <1%.</p>