CARTA DEI SERVIZI WIRLAB SRL

PREMESSA

La Carta dei Servizi di Wirlab srl, a socio unico, (di seguito "Wirlab") è conforme ai principi e alle disposizioni fissati dalla Delibera generale 173/09/CSP e s.m.i. e dalle direttive specifiche 254/04/CSP e 79/09/CSP per i servizi di telefonia vocale fissa, 131/06/CSP e 244/08 CSP e s.m.i. per i servizi di accesso ad internet da postazione fissa, emanate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e stabilisce i criteri relativi alla qualità dei servizi di telecomunicazioni accessibili al pubblico offerti da Clouditalia.

La presente Carta dei Servizi è inviata all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, secondo quanto previsto dall'art. 2, comma 4, lettera b) della Delibera 173/09/CSP.

La Carta dei Servizi è resa disponibile al Cliente mediante pubblicazione nel sito web www.wirlab.it presso cui è possibile reperire la carta stessa ed è, altresì, richiamata nelle Condizioni Generali di Contratto.

La presente Carta dei Servizi potrà essere aggiornata di volta in volta al fine di prendere in considerazione gli sviluppi tecnologici, organizzativi, procedurali e legali, e i cambiamenti della struttura societaria.

PRINCIPI FONDAMENTALI

- **Uguaglianza e Imparzialità**

La fornitura del Servizio da parte di Wirlab si ispira ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità rifiutando ogni forma di discriminazione e garantendo eguaglianza di trattamento, a parità di condizioni e di servizio prestato, tra le diverse aree geografiche e tra le diverse categorie o fasce di

Clienti. Su tali principi, Wirlab basa, inoltre, l'interpretazione delle singole clausole, sia generali che specifiche, di fornitura del servizio, nonché delle norme regolatrici di settore.

Wirlab presta particolare attenzione, sia nel rapporto diretto che indiretto, ai soggetti anziani, a categorie disagiate e, in genere, ai Clienti socialmente più deboli che evidenzino tale condizione al momento della sottoscrizione del contratto.

- **Continuità**

Wirlab si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare e continuativo e senza interruzioni per tutta la durata del contratto, fatti salvi gli eventi di forza maggiore e i casi di manutenzione programmata e/o riparazione della rete. Eventuali interruzioni o forniture irregolari del servizio per permettere le attività di manutenzione/riparazione, saranno limitate ai tempi tecnici strettamente necessari. Wirlab, laddove tecnicamente possibile, informerà in anticipo i Clienti degli interventi programmati di manutenzione e/o di riparazione che comportino interruzioni complete del servizio indicando sul sito web (www.wirlab.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 con il Cliente stesso. Le segnalazioni e i suggerimenti del Cliente verranno adeguatamente considerate ed interpretate da Wirlab che si impegna, inoltre, a fornire riscontro a tali osservazioni nello spazio dedicato allo scopo sul proprio sito web (www.wirlab.it).

- **Cortesia**

Wirlab si impegna ad usare la massima cortesia nei confronti del Cliente e a fornire ai propri dipendenti le opportune indicazioni. I dipendenti di Wirlab sono tenuti ad indicare il proprio identificativo sia nel rapporto personale, che nelle comunicazioni telefoniche con il Cliente.

- **Efficienza ed Efficacia**

Wirlab persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei suoi servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative procedurali più funzionali allo scopo.

- **Informativa alla Clientela e Diritto di Scelta**

Wirlab opera in ottemperanza al principio del diritto di scelta. A tal fine, si impegna ad adottare la massima trasparenza e completezza nella diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecnico/economiche e contrattuali dei vari servizi offerti. 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.

PARAMETRI DI QUALITA' DEI SERVIZI

Wirlab considera la qualità dei servizi offerti uno dei propri obiettivi principali.

In adempimento a quanto previsto nelle Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP, n. 154/12/CONS, n. 131/06/CSP, 244/08/CSP, 79/09/CSP e 656/14/CONS, Wirlab effettua il monitoraggio e la verifica degli indicatori di qualità dei servizi in linea con le definizioni ed i metodi di misurazione previsti ..

Si precisa che dai conteggi sono esclusi i ritardi non dipendenti dalla volontà di Wirlab ed i malfunzionamenti non pertinenti alla rete di competenza Wirlab.

Per ciascun anno solare di riferimento, Wirlab definisce e aggiorna tali standard in rapporto ai risultati conseguiti nell'anno precedente.

Quanto sopra tiene conto anche dei suggerimenti proposti dai Clienti e delle risultanze derivanti da sistematiche verifiche periodiche.

Wirlab pubblica sul proprio sito web (www.wirlab.it) nell'Area Clienti, sezione "Indicatori di Qualità", i resoconti semestrali ed annuali sui risultati effettivamente raggiunti

Gli indicatori riguardano principalmente:

- i servizi di telefonia vocale fissa;
- i servizi di assistenza telefonica;
- i servizi di accesso ad internet da postazione fissa.

Per la definizione puntuale di ciascun indicatore si rimanda alle schede tecniche di dettaglio contenute nelle Delibere 254/04/CSP e 131/06/CSP e s.m.i e 79/09/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nelle quali si precisa che sono esclusi i ritardi non dipendenti dalla volontà di Wirlab ed i malfunzionamenti non pertinenti alla rete di competenza Wirlab.

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.

In allegato si riportano gli obiettivi di qualità per il servizio di telefonia vocale fissa,di accesso ad internet da postazione fissa e di assistenza Clienti dell'anno in corso

CARATTERISTICHE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

- **Informazioni ai Clienti e Condizioni Contrattuali**

Wirlab assicura ai propri Clienti la piena informazione circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi.

I contratti proposti da Wirlab si uniformano ai principi ed ai criteri della Carta dei Servizi e alla Condizioni Generali di Contratto e contengono le integrazioni e le specificazioni rese necessarie dalle caratteristiche peculiari di ciascun servizio.

Le condizioni contrattuali, di cui la presente Carta dei Servizi costituisce parte integrante ed essenziale, sono formulate nel rispetto dei principi di chiarezza e trasparenza, e sono pubblicate sul sito web (www.wirlab.it).

- **Fatturazione**

La fatturazione (disponibile sia in formato cartaceo che elettronico) è effettuata per i servizi a canone (tipicamente servizi dati) in via anticipata, per i servizi a traffico (tipicamente servizi voce), di norma, è effettuata su base mensile posticipata.

La fattura sarà inviata al Cliente con almeno 15 giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza della stessa. Altre forme di periodicità di fatturazione potranno essere introdotte in funzione delle peculiarità del servizio offerto o dei volumi di traffico del cliente.

- **Pagamento 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 SDD
  - a mezzo bonifico bancario
  - a mezzo carta di credito

- a mezzo conto corrente postale

Wirlab 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 dello stesso, Wirlab potrà richiedere al Cliente l'accensione di una fideiussione, o di altra idonea garanzia, o, ancora, un adeguamento rispetto a quanto precedentemente richiesto.

- **Indennità di Mora**

Salvo il caso in cui sia riscontrata la fondatezza del reclamo, in caso di inadempimento o di ritardo nei pagamenti, saranno addebitati al Cliente, a titolo di indennità di mora sugli importi fatturati, e in conformità ed applicazione dell'art. 7, comma 3, della Delibera n. 170/03/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, gli interessi per ogni giorno di ritardo pari a un importo non manifestamente eccessivo, o comunque nei limiti stabili dal D.Lgs. 231/2001 e s.m.i..

- **Documentazione degli Addebiti e Autotutela dei Consumi**

La fatturazione è effettuata per i servizi a traffico sugli effettivi secondi di conversazione. Qualsiasi corrispettivo deve essere inteso, qualora non espressamente indicato diversamente, al netto di IVA.

Wirlab provvede, a richiesta scritta del Cliente, e nel rispetto dei limiti e della modalità di cui al Decreto Legislativo del 30 giugno 2003 n. 196 e s.m.i. e del Regolamento Europeo n. 2016/679 (GDPR), a fornire gratuitamente allo stesso la documentazione di tutte le comunicazioni telefoniche quale strumento di controllo del livello dei consumi derivanti dall'uso del servizio oggetto del contratto.

Wirlab potrà, inoltre, assegnare al Cliente, quale strumento di autotutela, un limite di credito sul traffico, che è comunicato al Cliente ed è determinato sulla base di indici di utilizzabilità del servizio, quali la tipologia del servizio richiesto, le modalità di pagamento prescelte e il profilo del Cliente.

- **Modifiche delle Condizioni Contrattuali**

Ogni modifica delle condizioni contrattuali che disciplina il rapporto tra Wirlab e il Cliente sarà comunicata tramite le modalità previste nelle Condizioni Generali di Contratto. Qualora le modifiche comportino un aumento degli oneri del Cliente, lo stesso ha la possibilità di recedere dal contratto, senza l'applicazione di penali, secondo quanto specificato nelle Condizioni Generali di Contratto.

Wirlab assicura ai propri Clienti una continua informazione in relazione ai servizi offerti e alle modalità di accesso e fruizione, nonché a tutte le iniziative aziendali di potenziale interesse per il Cliente, attraverso il proprio sito web (www.wirlab.it).

- **Condizioni di Recesso**

Le condizioni di recesso sono quelle stabilite nelle Condizioni Generali di Contratto.

- **Apparecchiature**

In ogni caso di cessazione del contratto, le apparecchiature di Wirlab, fornite in comodato d'uso o noleggio per l'erogazione dei servizi, dovranno essere restituite a Wirlab in conformità a quanto stabilito nelle Condizioni Generali di Contratto.

GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE SEGNALAZIONI

Il Cliente può presentare eventuali reclami e segnalazioni relative al mancato rispetto delle condizioni contrattuali o degli impegni contenuti nella presente Carta dei Servizi.

Gli eventuali reclami e segnalazioni possono essere portati a conoscenza di Wirlab: - per telefono, ad un operatore Wirlab, al numero gratuito 800912071 (Servizio Clienti disponibile dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 19,00); - per iscritto, al seguente indirizzo: Servizio Clienti Wirlab srl., Via Enrico Berlinguer, 22 - 84018 Scafati SA.

I reclami relativi agli errati addebiti in fattura, o più in generale alla fatturazione, se portati a conoscenza di Wirlab in via orale, dovranno essere confermati dal Cliente per iscritto. Wirlab si impegna a restituire qualsiasi somma erroneamente addebitata.

In ogni caso, il Servizio Clienti riceve, conserva e riporta il tipo di reclamo/segnalazione rivolta dal Cliente, anche nel caso in cui essa sia manifestata con semplice comunicazione telefonica.

Ogni reclamo è adeguatamente tracciato e reportizzato e sarà definito entro 45 giorni dal ricevimento dello stesso.

Wirlab comunicherà al Cliente l'esito del reclamo o della segnalazione. In caso di accoglimento della contestazione, Wirlab comunicherà le misure correttive adottate per rimuovere le irregolarità e per il ristoro dei pregiudizi arrecati e rimborserà quanto eventualmente dovuto mediante accredito a partire dalla prima fattura utile o operando in compensazione, ovvero, ove si renda necessario, a mezzo bonifico bancario. In caso di rigetto della contestazione, Wirlab comunicherà, comunque, fornendo adeguate motivazioni in merito, la decisione assunta.

Il Cliente che non sia soddisfatto dell'esito della contestazione, potrà richiedere la documentazione relativa alle verifiche svolte per valutarne la fondatezza ed eventualmente esperire la procedura di conciliazione prevista nella parte relativa alla TUTELA DEL CLIENTE.

TUTELA DEL CLIENTE

- **Comunicazione con il Cliente**

Wirlab assicura e verifica periodicamente la chiarezza e la comprensibilità dei documenti destinati alla Clientela e ne garantisce l'accessibilità.

Wirlab 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, Wirlab prevede l'utilizzo di caselle di posta vocale per garantire al cliente la possibilità di notificare le ragioni delle chiamate ed aumentare le performance di raggiungibilità, nonché offre un apposito servizio di contatto via web.

- **Tutela della Privacy - Modalità di Trattamento e di Inserimento dei Dati negli Elenchi Generali**

Wirlab si impegna a garantire la riservatezza dei dati personali di ciascun Cliente ai sensi del Regolamento Europeo n. 2016/679 (GDPR) in materia di protezione dei dati personali. In particolare, Wirlab tratterà i dati personali dei propri Clienti in conformità con i termini dettati dalle Condizioni Generali di Contratto e con i termini dettati dalla propria informativa privacy accessibile sul proprio sito web (www.wirlab.it).

Wirlab assicura, inoltre, che i propri Clienti possono esercitare i diritti di cui all'art. 15 del Regolamento Europeo n. 2016/679 mediante l'invio di una lettera raccomandata a Wirlab srl

Nel rispetto di quanto previsto dalle Delibere 36/02/CONS e 180/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il Cliente può decidere se, e con quali dati, essere presente negli elenchi telefonici e nei servizi automatici on-line ed off-line di ricerca, ed autorizzare o meno l'utilizzo dei propri dati personali ai fini di informazione commerciale, di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta. In assenza di un'espressa volontà nessun Cliente sarà inserito negli elenchi pubblici cartacei o elettronici. Il Cliente può in qualunque momento decidere di modificare o cancellare i propri dati personali di base, ed eventualmente facoltativi, presenti negli elenchi o modificare il consenso all'utilizzo degli stessi.

- **Procedura di Conciliazione**

Per le controversie tra Wirlab e il Cliente valgono i criteri, le condizioni, i termini e le modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie stabilite dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nella Delibera 203/18/CONS e s.m.i.

In particolare, per le controversie rimesse alla competenza dell'Agcom individuate all'art. 2, comma 1 di tale Delibera, il ricorso in sede giurisdizionale è improcedibile fino a che non sia stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al Co.re.com. competente per territorio munito di delega

a svolgere la funzione conciliativa, ovvero dinanzi ad altri organi di risoluzione extragiudiziale delle controversie.

Il termine per la conclusione della procedura conciliativa è di trenta giorni decorrenti dalla data di proposizione dell'istanza; dopo la scadenza di tale termine le parti possono proporre ricorso giurisdizionale anche ove la procedura non sia stata conclusa.

- **Indennizzi**

Wirlab provvederà ad indennizzare i propri Clienti a fronte del mancato rispetto delle condizioni contrattuali o degli impegni contenuti nella presente Carta dei Servizi. Tali indennizzi potranno essere connessi direttamente al periodo di effettivo disservizio e al pregiudizio arrecato caso per caso al Cliente, ovvero potranno essere automatici.

Indennizzi a seguito di Richiesta del Cliente

Qualora, in condizioni normali, Wirlab non dovesse rispettare, esclusivamente per fatto ad essa imputabile, gli standard specifici di fornitura (quali a titolo esemplificativo: completa interruzione del servizio e/o irregolare o discontinua erogazione del Servizio e mancato rispetto degli standard relativi ai tempi di risoluzione guasti; disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori; attivazione o disattivazione non richiesta della carrier-pre-selection; attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti; perdita numerazione; omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici; mancata o ritardata risposta ai reclami; etc…), sarà riconosciuto al Cliente, a titolo di indennità, di regola, un importo compreso tra il 2% e il 15% del volume degli importi fatturati al Cliente nell'ultimo mese, rapportato al periodo di effettivo disservizio e/o di mancato rispetto degli standard di qualità e al pregiudizio arrecato.

L'eventuale indennizzo sarà riconosciuto solo a seguito di un reclamo scritto da parte del Cliente da inviare ai recapiti indicati nella parte GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE SEGNALAZIONI e nella parte VIOLAZIONE DELLA CARTA E PUNTI DI CONTATTO.

Indennizzi Automatici

Per le seguenti fattispecie, individuate agli artt. 4, co. 1 e 5, co. 1 del Regolamento introdotto con Delibera 347/18/CONS e s.m.i. (che ha sostituito la Delibera 73/11/CONS e s.m.i.) dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, nei casi di comprovato inadempimento direttamente imputabile a Wirlab degli standard contrattuali, verranno corrisposti al Cliente gli indennizzi automatici di seguito indicati.

a) Ritardata attivazione del servizio o ritardo nel trasloco dell'utenza:

ritardo nella fornitura del collegamento iniziale (o mancato rispetto dei propri oneri informativi circa i motivi del ritardo) o ritardo nel trasloco dell'utenza. In tali casi l'indennizzo corrisposto

automaticamente al Cliente è pari a euro 7,50 moltiplicato per ogni giorno di ritardo in caso di servizi non accessori (euro 2,50 in caso di servizi accessori e euro 1,00 in caso di servizi gratuiti).

b) Sospensione o cessazione del servizio senza presupposti o in assenza di preavviso ove previsto:

sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi senza presupposti o in assenza di preavviso ove previsto. In tali casi l'indennizzo corrisposto automaticamente al Cliente è pari a euro 7,50 moltiplicato per ogni giorno di errata sospensione/cessazione in caso di servizi non accessori (euro 2,50 in caso di servizi accessori e euro 1,00 in caso di servizi gratuiti).

La corresponsione automatica degli indennizzi è prevista, su semplice segnalazione del Cliente, solo per le fattispecie sopra indicate alle lettere a) e b). Le eventuali segnalazioni possono essere trasmesse ai recapiti indicati nella parte GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE SEGNALAZIONI e nella parte VIOLAZIONE DELLA CARTA E PUNTI DI CONTATTO.

Wirlab, sia in caso di indennizzo automatico che richiesto dal Cliente, corrisponderà gli indennizzi dovuti, mediante accredito a partire dalla prima fattura utile successiva all'accertamento del disservizio che dovrà avvenire, entro il termine massimo di 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione del reclamo/segnalazione (o dalla risoluzione del disservizio su successiva alla segnalazione), ferma restando la possibilità di ripetere successivamente somme che dovessero risultare indebitamente versate. Esclusivamente in caso di indennizzo automatico, se la somma da corrispondere è superiore all'importo della prima fattura utile, la parte in eccesso, se superiore a euro 100,00, è corrisposta su richiesta del Cliente, mediante bonifico bancario, alle coordinate fornite dall'intestatario, entro il termine di 30 (trenta) giorni dall'emissione di tale fattura. Al di fuori dei casi di indennizzo automatico, gli importi dovuti, se superiori all'importo della prima fattura utile, saranno corrisposti o operando in compensazione, ovvero, ove si renda necessario, a mezzo bonifico bancario alle coordinate fornite dall'intestatario entro 60 (sessanta) giorni dall'emissione di tale fattura.

In caso di servizi resi in modalità prepagata la corresponsione dell'indennizzo automatico e/o degli importi dovuti avviene mediante accredito del corrispettivo, con contestuale avviso al Cliente dell'avvenuto accredito, anche tramite SMS o email, entro 60 (sessanta) giorni dalla segnalazione del disservizio (o dalla risoluzione dello stesso, se successiva).

In caso di cessazione del contratto avvenuta prima della emissione della fattura contenente l'indennizzo automatico e/o l'importo dovuto, ovvero su espressa richiesta del Cliente se la somma da indennizzare è superiore a euro 100,00, la corresponsione dell'indennizzo automatico e/o dell'importo dovuto, avviene a mezzo bonifico bancario, alle coordinate fornite dall'intestatario, entro 60 (sessanta) giorni, rispettivamente, dalla cessazione dal contratto o dalla richiesta di liquidazione da parte del Cliente.

Gli indennizzi previsti dal Regolamento introdotto con Delibera 347/18/CONS e s.m.i. sono esclusi se il Cliente non ha segnalato il disservizio a Wirlab entro 3 (tre) mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo, ancora una volta, il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte.

Si avverte che in caso di ritardo nell'attivazione/trasloco del servizio richiesto, l'indennizzo non spetterà al Cliente che sia stato previamente informato dell'eventuale ritardo nell'attivazione/trasloco.

Nessun indennizzo troverà applicazione nei casi in cui il Cliente abbia utilizzato i servizi di comunicazione elettronica in maniera anomala o, comunque, non conforme alla causa o alle condizioni del contratto stipulato. E', altresì, esclusa l'applicazione di qualsiasi indennizzo, automatico o richiesto dal Cliente, per ritardi e/o disservizi conseguenti o, comunque, collegati al predetto utilizzo.

- **Informazioni alla Clientela**

Wirlab fornisce ai Clienti in modo adeguato, trasparente ed esaustivo informazioni relative a:

- modifiche della presente Carta con almeno 30 giorni di anticipo;
- contenuti del servizio, termini e modalità di erogazione, condizioni per il rinnovo ed il recesso ed eventuali costi previsti;
- condizioni di sospensione del servizio;
- condizioni tecniche e di funzionamento del servizio;
- variazioni sulla fornitura del servizio e sugli esiti relativi alle verifiche sul rispetto degli standard di qualità del servizio;
- disponibilità e modalità di attivazione e fruizione del blocco selettivo di chiamata, in modalità permanente o controllata dall'utente nel rispetto della Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 418/07/CONS e successiva integrazione 600/09/CONS;
- condizioni di utilizzo dei servizi prepagati e trattamento del credito residuo;
- condizioni di cessioni a terze parti del credito, ai sensi dell'art. 1264 c.c.;
- modalità di richiesta e di restituzione di eventuali depositi cauzionali;
- passaggio tra Operatori, ai sensi della Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 274/07/CONS e s.m.i., al numero verde dedicato 800912672.

GESTIONE DEL CREDITO RESIDUO PER I SERVIZI PREPAGATI

Le informazioni relative alle modalità, alla durata e alle condizioni di utilizzo dei servizi prepagati di Wirlab sono riportati nelle specifiche Condizioni Generali di Contratto Nel caso di cessazione del servizio prepagato è possibile richiedere la restituzione del credito residuo

mediante bonifico bancario. Per effettuare la richiesta è sufficiente compilare la modulistica specifica predisposta da Wirlab, disponibile nella propria area clienti, e seguire le indicazioni in esso riportate

Le prestazioni di rimborso tramite bonifico comporteranno l'addebito di un importo pari ai costi sostenuti da Wirlab, di 5,00 euro. Tale importo sarà decurtato dal credito residuo rimborsato.

PUBBLICAZIONE E VALIDITA' DELLA CARTA

La Carta dei Servizi è pubblicata nel sito web di Wirlab all'indirizzo www.wirlab.it ed è resa disponibile presso le sedi indicate nei documenti di fatturazione. Gli standard di qualità 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 800912071 (Servizio Clienti disponibile dal Lunedì al Venerdì dalle ore 09,00 alle ore 19,00)
- per lettera all'indirizzo: Servizio Clienti Wirlab Via Enrico Berlinguer, 22 - 84018 Scafati SA

Versione 2020

TABELLE DI QUALITA'

OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI CALL CENTER PER L'ASSISTENZA AI CLIENTI PER L'ANNO 2020		
Indicatore	Misura	Obiettivo
Tempi di risposta alle chiamate al servizio di assistenza clienti	Tempo minimo di navigazione su risponditore automatico per accedere alla scelta "operatore"	70 sec.
	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	70 sec.
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	45%
	Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia necessità di effettuare solleciti	50%

OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI TELEFONIA VOCALE FORNITI SU RETE FISSA PER L'ANNO 2020		
Indicatore	**Misura**	**Obiettivo**
Tempo di fornitura del collegamento iniziale e Tempo di trasloco della linea	Accesso diretto con proprie strutture	n.d.*
	Accesso diretto con strutture di altri Operatori	
	Percentile 95% del tempo di fornitura	60 giorni
	Percentile 99% del tempo di fornitura	90 giorni
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative il numero medio di linee di accesso	
	Accesso diretto con proprie strutture	9%
	Accesso diretto con strutture di altri operatori	9,2%
	Accesso indiretto in modalità CPS o CS	3%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione	
	Accesso diretto con proprie strutture	
	Percentile 80% del tempo di riparazione	90 ore solari
	Percentile 95% del tempo di riparazione	180 ore solari
	Accesso diretto con strutture di altri operatori	
	Percentile 80% del tempo di riparazione	110 ore solari
	Percentile 95% del tempo di riparazione	190 ore solari
	Accesso indiretto in modalità CPS o CS	
	Percentile 80% del tempo di riparazione	96 ore solari
	Percentile 95% del tempo di riparazione	180 ore solari

OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI TELEFONIA VOCALE FORNITI SU RETE FISSA PER L'ANNO 2020		
Indicatore	**Misura**	**Obiettivo**
Fatture Contestate	Rapporto tra il numero reclami ricevuto nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	3%
Accuratezza della fatturazione	Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	2%
Tempo di fornitura della Carrier Pre-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%	10 giorni solari
	Percentile 99%	13 giorni solari
* Tempistiche non quantificabili a priori in quanto soggette a specifico studio di fattibilità		

OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA PER L'ANNO 2020		
Indicatore	**Misura**	**Obiettivo**
Tempo di attivazione del servizio di accesso ad Internet	Attivazione del servizio di accesso ad Internet su linea telefonica Telecom Italia già attiva	
	Percentile 95% del tempo di fornitura	55 giorni
	Percentile 99% del tempo di fornitura	85 giorni
	Tempo medio di fornitura	18 giorni
	Attivazione del servizio di accesso ad Internet su linea di nuova fornitura	
	Percentile 95% del tempo di fornitura	65 giorni
	Percentile 99% del tempo di fornitura	95 giorni
	Tempo medio di fornitura	30 giorni
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso ad Internet	Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative il numero medio di linee di accesso a larga banda attive	
	Servizio offerto con proprie strutture	12%
	Servizio offerto utilizzando servizi wholesale	3,40%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione	
	Servizio offerto con proprie strutture o ULL	
	Percentile 80% del tempo di riparazione	90 ore solari
	Percentile 95% del tempo di riparazione	180 ore solari
	Tempo medio di riparazione	40 ore solari
	Servizio offerto utilizzando servizi wholesale	

OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA PER L'ANNO 2020		
	Percentile 80% del tempo di riparazione	110 ore solari
	Percentile 95% del tempo di riparazione	190 ore solari
	Tempo medio di riparazione	70 ore solari
Tempi di risposta alle chiamate al servizio di assistenza clienti	Tempo minimo di navigazione su risponditore automatico per accedere alla scelta "operatore"	70 sec.
	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	70 sec.
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	45%
Addebiti Contestati	Rapporto tra il numero reclami ricevuto nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	3%
Indisponibilità del servizio di accesso in dial-up	Rapporto tra il tempo in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione	0,50%
Velocità di trasmissione dati	**Banda minima in download (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download)**	
	Profilo nominale in download 640 Kilobit/s	450 Kilobit/s
	Profilo nominale in download 1,2 Megabit/s	800 Kilobit/s
	Profilo nominale in download 2 Megabit/s	1 Megabit/s
	Profilo nominale in download 4 Megabit/s	1,3 Megabit/s
	Profilo nominale in download 7 Megabit/s	2,1 Megabit/s
	Profilo nominale 20 Megabit/s (Offerta "Internet adsl" e "Broadband")	6,5 Megabit/s
	Profilo nominale 20 Megabit/s (Offerte "Pro adsl 20" e "Amelia 20 Mega")	7,2 Megabit/s
	Profilo nominale in download 30 Megabit/s	21 Megabit/s
	Profilo nominale in download 50 Megabit/s	31 Megabit/s

OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA PER L'ANNO 2020		
	Profilo nominale in download 100 Megabit/s	40 Megabit/s
	Profilo nominale in download 200 Megabit/s (Offerta Broaband Fibra 200)	20 Megabit/s
	Profilo nominale in download 200 Megabit/s (Offerta Internet opzione 200 Megabit/s e Offerta Broadband opzione 200 Megabit/s)	50 Megabit/s
	Profilo nominale 500 Megabit/s	50 Megabit/s
	Profilo nominale fino a 1 Gigabit (offerta Broadband)	7,2 Megabit/s
	Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)	
	Profilo nominale in upload 256 Kilobit/s	100 Kilobit/s
	Profilo nominale in upload 512 Kilobit/s	250 Kilobit/s
	Profilo nominale in upload 1024 Kilobit/s (Offerta "Internet adsl" e "Broadband")	256 Kilobit/s
	Profilo nominale in upload 1024 Kilobit/s (Offerta "Pro adsl 20")	400 Kilobit/s
	Profilo nominale in upload fino a 100 Megabit/s (offerta Broadband)	400 Kilobit/s
	Profilo nominale in upload 3000 Kilobit/s	1,2 Megabit/s
	Profilo nominale in upload 10000 Kilobit/s	2 Megabit/s
	Profilo nominale in upload 20000 Kilobit/s	4 Megabit/s
	Profilo nominale in upload 100 Megabit/s	10 Megabit/s
Ritardo di trasmissione dati	**Ritardo massimo**	
	Profilo nominale in download 640 Kilobit/s	180 millisecondi
	Profilo nominale in download 1,2 Megabit/s	180 millisecondi
	Profilo nominale in download 2 Megabit/s	170 millisecondi

OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA PER L'ANNO 2020		
	Profilo nominale in download 4 Megabit/s	160 millisecondi
	Profilo nominale in download 7 Megabit/s	150 millisecondi
	Profilo nominale in download 20 Megabit/s	120 millisecondi
	Profilo nominale in download 30 Megabit/s	80 millisecondi
	Profilo nominale in download 50 Megabit/s	75 millisecondi
	Profilo nominale in download 100, 200 e 500 Megabit/s	70 millisecondi
	Profilo nominale in download fino a 1 Gigabit/s (Offerta Broadband)	120 millisecondi
Tasso di perdita dei pacchetti	**Probabilità di perdita dei pacchetti**	
	Profilo nominale in download 640 Kilobit/s	0,70%
	Profilo nominale in download 1,2 Megabit/s	0,70%
	Profilo nominale in download 2 Megabit/s	0,50%
	Profilo nominale in download 4 Megabit/s	0,50%
	Profilo nominale in download 7 Megabit/s	0,20%
	Profilo nominale in download 20/30/50/100/200/500 Megabit/s	0,10%
	Profilo nominale in download fino a 1 Gigabit/s (Offerta Broadband)	0,10%