

## Carta Dei Servizi

La carta dei servizi di TECNOLIFE SRL *proprietario del marchio WIKINET* (di seguito per brevità "Carta") descrive i principi fondamentali adottati nella fornitura dei servizi, i parametri qualitativi degli stessi, nonché le procedure di informazione, partecipazione e presentazione dei reclami da parte dei Clienti e degli utenti che ne usufruiscono (di seguito per brevità i "Clienti").

La Carta dei Servizi, infatti, ha il fine di informare i Clienti circa i loro diritti e gli impegni di qualità assunti da TECNOLIFE SRL in relazione all'attività di fornitura dei Servizi di Connettività ad Internet (di seguito "Servizi"). Ciò in ottemperanza ad una serie di norme: direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, leggi 11 luglio 1995, n. 273, 14 novembre 1995, n. 481, 31 luglio 1997, n. 249, decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, Regolamento UE 679/2016 (GDPR), decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259. In particolare, TECNOLIFE SRL ha considerato, nella redazione del presente documento, le linee guida disposte dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCom) nella delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003 ("Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della Legge 31 luglio 1997, n. 249"), nella delibera n. 131/06/CSP del 12 luglio 2006 ("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, lett. b), n. 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249") ("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"). Nel rispetto di tali norme e deliberazioni, ed al fine di migliorare i rapporti con i propri Clienti, TECNOLIFE SRL ha adottato questa Carta dei Servizi. La Carta è espressamente richiamata nei documenti contrattuali con i Clienti di TECNOLIFE SRL ed è vincolante per TECNOLIFE stessa. La Carta è suddivisa in tre parti:

La presente Carta si articola in tre parti:  
definisce i **principi** ai quali si ispira TECNOLIFE SRL nell'erogazione dei propri servizi;  
definisce gli **indicatori di qualità** dei servizi ed i relativi standard;  
definisce gli strumenti di **tutela** a garanzia dei Clienti.

### 1. Principi adottati

#### 1.1. Uguaglianza ed imparzialità

TECNOLIFE SRL eroga i propri servizi rispettando il principio di eguaglianza tra i Clienti, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

TECNOLIFE SRL si impegna a garantire parità di trattamento verso i Clienti e, a tal fine, si mostra disponibile ad indicare agli stessi eventuali misure atte a favorire ogni forma di fruizione differenziata tesa a realizzare condizioni di parità di accesso ed uguaglianza d'uso dei servizi di telecomunicazioni ai disabili ed agli anziani, nonché a favorire l'eliminazione delle barriere alla comunicazione. L'attività di TECNOLIFE SRL si uniforma altresì ai principi di obiettività, giustizia e imparzialità, in modo da garantire la parità di trattamento dei Clienti a parità di condizioni e di servizio prestato. TECNOLIFE SRL interpreta le clausole delle condizioni generali e specifiche di fornitura dei servizi, nonché le norme regolatrici di settore, in funzione di tale impegno.

#### 1.2. Continuità

TECNOLIFE SRL si impegna a fornire i propri servizi in modo continuativo, regolare e senza interruzioni, salvo nei casi imputati a necessarie azioni di manutenzione ordinaria e straordinaria e quando il disservizio non rientri sotto la propria responsabilità. In tali casi TECNOLIFE SRL si impegna ad adottare tutte le misure atte ad arrecare il minor disagio possibile ai propri Clienti e ad informare i medesimi degli interventi di manutenzione programmati che comportino interruzioni complete dei servizi, fornendo indicazioni sulla durata presumibile dell'interruzione e sul punto di contatto per ottenere assistenza e maggiori dettagli.

#### 1.3. Partecipazione

Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per migliorare la fornitura dei servizi.

Le segnalazioni e le proposte dei Clienti sono adeguatamente considerati da TECNOLIFE SRL. TECNOLIFE SRL acquisisce la valutazione dei Clienti circa la qualità dei servizi forniti e si impegna, in modo sistematico, a ricercare, nello svolgimento dei servizi, tutte le condizioni volte a migliorare il rapporto con i Clienti stessi.

#### 1.4. Diritto di informazione

TECNOLIFE SRL mette a disposizione diversi canali di comunicazione per una corretta informazione. Pubblica i propri servizi, i propri listini e tutte le informazioni relative alle modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi sul sito web [www.wikinet.it](http://www.wikinet.it), dove vengono altresì evidenziate le attività promozionali e le caratteristiche dei singoli prodotti. Viene inoltre messa a disposizione dei Clienti una casella di mail all'indirizzo [info@wikinet.it](mailto:info@wikinet.it) per l'invio di richieste di qualsiasi tipo di informazione.

#### 1.5. Cortesia

TECNOLIFE SRL si impegna ad usare la massima cortesia nei confronti dei Clienti e a fornire ai propri dipendenti le opportune istruzioni in tal senso.

#### 1.6. Diritto di scelta

TECNOLIFE SRL rispetta il diritto di scelta dei Clienti consentendo di optare tra i diversi servizi offerti mediante procedure semplici e chiare. In ottemperanza al diritto di scelta, TECNOLIFE SRL si impegna alla massima trasparenza nella diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche, economiche e contrattuali dei servizi stessi.

#### 1.7. Efficacia ed efficienza

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

### 2. Standard di qualità

TECNOLIFE SRL identifica i seguenti indicatori di qualità, che si riferiscono al complesso dei servizi erogati, ed i relativi standard che intende garantire.

#### 2.1. Tempo di attivazione del collegamento iniziale (Allegato 1 alla delibera 131/06/CSP)

Si intende il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre tra il momento in cui il Cliente, avendo sottoscritto un Contratto valido di fornitura del servizio, abbia ricevuto comunicazione, da parte di TECNOLIFE SRL secondo le modalità indicate all'art. 2 comma 2.4 delle "Condizioni Generali di Servizio", dell'accettazione della richiesta di attivazione, e il momento in cui il servizio viene reso disponibile.

SLA: per il 95% dei casi il tempo di fornitura : 30 giorni.

SLA: per il 99% dei casi il tempo di fornitura : 45 giorni.

SLA: Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 99%

#### 2.2. Tasso di malfunzionamento (Allegato 2 alla delibera 131/06/CSP)

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: 2,52 %.

#### 2.3. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 3 alla delibera 131/06/CSP)

Tempo che intercorre tra le segnalazioni di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento)

- Percentuale 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: entro 96 ore
- Percentuale 99% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: entro 192 ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 99%

#### 2.4. Tempo di risposta alle chiamate ai Servizi di assistenza clienti dell'operatore (Allegato 4 alla delibera 131/06/CSP)

- Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano" ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un operatore umano: valore medio 60 secondi

- Tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "operatore" all'interno dell'IVR di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il Servizio richiesto: valore medio 250 secondi

- Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 338 secondi

- Percentuale di chiamate entranti con tempo di risposta inferiore a 20 secondi: 2 %.

#### 2.5. Addebiti contestati (Allegato 5 alla delibera 131/06/CSP)

Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo

- Accuratezza delle fatture

Si intende il rapporto tra il numero di contestazioni relative a fatture, riconosciute fondate, e il totale delle fatture emesse nel periodo di riferimento.

SLA: non superiore allo 0,5%

- Tempo massimo per l'accredito ai Clienti

Si intende il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre tra il momento in cui viene ricevuta la richiesta di restituzione, da parte del Cliente, di importi non dovuti e il momento in cui viene predisposto il riaccredito del medesimo.

SLA: non superiore a 60 giorni.

- Tempi di risposta del supporto tecnico

Si intende il tempo che intercorre tra il momento in cui il cliente inoltra una richiesta al supporto tecnico tramite mail inviata all'indirizzo [supporto@wikinet.it](mailto:supporto@wikinet.it) e il momento in cui il supporto tecnico contatta il Cliente.

SLA: per il 95% dei casi entro le 24 ore

### 3. Tutela dei Clienti

#### 3.1. Reclami

Le eventuali segnalazioni, reclami e richieste relative a malfunzionamenti o mancate attivazioni del servizio possono essere comunicate via mail all'indirizzo [amministrazione@wikinet.it](mailto:amministrazione@wikinet.it) descrivendo la natura del reclamo ed indicando il proprio codice Cliente.

TECNOLIFE SRL garantisce inoltre il monitoraggio proattivo della propria rete; ciò comporta che in caso di disservizio che impatta sul Cliente, anche in caso di mancata segnalazione da parte dello stesso, TECNOLIFE SRL mette in pratica tutte le azioni idonee alla risoluzione del disservizio.

I Clienti possono presentare a TECNOLIFE SRL eventuali reclami, relativi all'inosservanza delle disposizioni della presente Carta, nonché di quelle previste nei contratti, con ogni mezzo e dovranno successivamente confermarli mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento o PEC.

TECNOLIFE SRL fornirà, ove possibile, un immediato riscontro e comunque si impegna a dare una risposta ai Clienti entro 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo. In caso di rigetto la risposta sarà adeguatamente motivata e indicherà gli accertamenti compiuti.

Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, entro il predetto termine, TECNOLIFE SRL informerà i Clienti dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi necessari per la risposta.

#### 3.2. Fatturazione e Modalità di Pagamento

La fattura trasmessa agli utenti per via esclusivamente telematica, è chiara e di facile consultazione, e conterrà riferimenti ai singoli Servizi, ai periodi di riferimento, e ad eventuali consumi, verrà inviata almeno quindici giorni prima della scadenza dei pagamenti ai sensi dell'art.7 allegato A della Delibera 179/2003 e successive modifiche, conterrà importi commisurati alle tariffe in vigore o in base a quelle eventualmente aggiornate. Il pagamento potrà avvenire tramite addebito su conto corrente (RID), bonifico o in contanti presso la sede di TECNOLIFE SRL. L'erronea attivazione o disattivazione di servizi TECNOLIFE SRL non richiesti dall'utente non potranno essere addebitati a quest'ultimo. All'atto della stesura della presente Carta dei Servizi TECNOLIFE SRL non prevede depositi cauzionali o anticipi conversazioni per alcun servizio e non sono quindi definite modalità di restituzione. Per i casi di inadempimento o ritardato pagamento, fermo restando il diritto di TECNOLIFE SRL di sospendere e/o risolvere il Contratto o il singolo Servizio, il Cliente sarà tenuto a corrispondere a TECNOLIFE SRL gli interessi a titolo indennitario in conformità ed applicazione della disposizione di cui all'art. 7, comma terzo, della Delibera n. 179/03/CSP. TECNOLIFE SRL 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 dovranno essere 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, esse avranno efficacia solo dopo il decorso del termine di trenta (30) giorni dal ricevimento della comunicazione da parte del Cliente. Il Cliente, entro lo stesso

termine di trenta (30) giorni, potrà esercitare il suo diritto di recesso, ai sensi dell'art. 4, primo comma della Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 418/06/CONS e successive modifiche ed integrazioni, mediante comunicazione scritta a TECNOLIFE SRL a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento o PEC, da spedire alla sede legale di TECNOLIFE SRL. In mancanza, le variazioni si intendono accettate dal Cliente.

### 3.3. Commercio elettronico

TECNOLIFE SRL svolge le attività di commercio elettronico in base ai principi di correttezza e trasparenza, nonché nel rispetto della normativa in materia di tutela dei consumatori e di vendita a distanza, e assicura che lo scambio elettronico di informazioni avvenga nel rispetto della privacy e in maniera sicura.

### 3.4. Tutela della Riservatezza

TECNOLIFE SRL garantisce la riservatezza dei dati personali dei propri Clienti ai sensi del d. lgs. 196 del 2003 e del regolamento UE 679/2016 GDPR.

I Clienti hanno il diritto di essere previamente informati sulle modalità di trattamento dei propri dati personali con linguaggio semplice e comprensibile e di esprimere un consenso libero, differenziato e revocabile in relazione alle diverse possibilità di utilizzo dei dati anche da parte di terzi autorizzati. I Clienti possono in qualunque momento decidere di modificare o cancellare i propri dati personali di base ed eventualmente facoltativi presenti negli elenchi di TECNOLIFE SRL.

### 3.5. Indennizzo per mancato rispetto degli standard

Qualora TECNOLIFE SRL, in condizioni normali, non dovesse rispettare gli standard di qualità di cui alla presente Carta, si applicheranno gli indennizzi indicati di seguito. Tempo di attivazione del collegamento iniziale: 5€ per ogni giorno solare di ritardo, fino ad un massimo di 25€, il ritardo va calcolato rispetto ai tempi di attivazione previsti nel Contratto di fornitura del servizio sottoscritto dal Cliente, restando ferma la volontà di TECNOLIFE SRL di rispettare lo SLA indicato al punto 2.1 della presente Carta.

Tempo massimo per l'accredito ai Clienti: 60 giorni.

I Clienti dovranno far pervenire la richiesta di indennizzo tramite lettera raccomandata con avviso di ricevimento o PEC entro 30 giorni dal verificarsi del mancato rispetto dello standard. TECNOLIFE SRL provvederà agli accertamenti necessari per verificare l'accaduto entro 45 giorni solari dal ricevimento della richiesta.

TECNOLIFE SRL effettuerà l'accredito degli importi dovuti detraendoli dalla prima fattura utile. A richiesta dell'abbonato, anziché detratti dalla fattura, rimborsi e indennizzi saranno liquidati tramite bonifico.

### 3.6. Procedura di conciliazione

Per le controversie tra TECNOLIFE SRL e i Clienti si applicheranno i criteri, le condizioni, i termini e le modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie stabilite dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni;

In relazione al rapporto contrattuale, qualora il Cliente lamenti una violazione di un suo diritto ed intenda agire in via giudiziaria, dovrà promuovere il tentativo di conciliazione secondo la vigente normativa emanata dall'Autorità, la quale stabilisce che la presentazione delle istanze di risoluzione delle controversie da parte degli utenti, a partire dal 23 luglio 2018, dovrà avvenire effettuando l'accesso alla piattaforma ConciliaWeb, all'indirizzo <https://conciliaweb.agcom.it>.

## 4. Pubblicazione e validità della carta

La carta è pubblicata sul sito web [www.wikinet.it](http://www.wikinet.it). Tutti gli standard in essa contenuti sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio.

## 5. Riferimenti

Per qualunque comunicazione scritta, l'indirizzo a cui inviare la corrispondenza è: TECNOLIFE SRL, P.zza Vittorio Emanuele 46 - 95011 Calatabiano (CT); l'indirizzo a cui inviare le PEC è: [tecnolifesrl@pec.it](mailto:tecnolifesrl@pec.it)

L'elenco di tutti i punti di contatto a disposizione dei Clienti, indicati nella presente Carta, sono costantemente aggiornati sul sito web all'indirizzo [www.wikinet.it](http://www.wikinet.it)