

Carta dei Servizi

Premessa

WIMORE s.r.l. (d'ora in avanti "WIMORE") è un Operatore di comunicazioni elettroniche che offre servizi dati e voce. Nell'ottica di garantire la trasparenza nei rapporti con la propria Clientela e secondo quanto previsto dalla direttiva del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, relativa ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", dalla delibera AGCOM 179/03/CSP e s.m.i "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 dall'Allegato A della delibera 156/23/CONS "Regolamento in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni da postazione fissa", 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

La carta dei servizi, unitamente alla proposta di abbonamento e all'offerta commerciale, risponde all'esigenza di fissare principi e modalità operative adottate da WIMORE nella relazione con i propri Clienti e intende sintetizzare non solo i diritti dei Clienti, ma anche le responsabilità che WIMORE assume nei loro confronti. Per tale ragione la Carta dei Servizi è richiamata nelle Condizioni Generali di Contratto e va letta congiuntamente alla documentazione contrattuale specifica del singolo servizio fruito dal Cliente.

La Carta dei Servizi costituisce base di riferimento nei rapporti tra WIMORE e le persone fisiche o giuridiche (di seguito indicati come "utenti" o "Clienti"), che utilizzano o chiedono di utilizzare servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico (il/i "Servizio/i"), indicando una serie di parametri di qualità dei servizi offerti, quali continuità, regolarità e tempi di ripristino, che WIMORE 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 web, o fornito ai Clienti che ne facciano richiesta al Servizio Clienti. L'operatore ha l'obbligo di comunicare ed inviare alla Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni la sottoscrizione della Carta dei Servizi.

La società

WIMORE è un operatore di servizi di telecomunicazioni a larga banda che offre alla Clientela business servizi integrati di telefonia, accesso veloce a Internet, trasmissione dati, applicazioni video, videocomunicazione.

WIMORE è in possesso delle autorizzazioni generali necessarie all'erogazione di tali prestazioni. WIMORE rende disponibile un accesso diretto e fisico alle aziende proponendosi come unico fornitore per tutte le esigenze di comunicazione: è, infatti, in grado, sfruttando la potenzialità della larga banda, di offrire una trasmissione unificata e ad alta velocità di voce, dati, video e Internet tramite il protocollo IP.

1. La carta dei servizi WIMORE

La carta dei servizi è strutturata in tre parti:

- La prima parte definisce i principi fondamentali che ispirano la prestazione dei servizi offerti;
- La seconda parte definisce i parametri di qualità dei servizi offerti;
- La terza parte definisce i rapporti tra WIMORE e gli utenti;
- La quarta parte definisce il sistema di assistenza clienti;
- La quinta parte, indica, infine, gli strumenti a disposizione dei Clienti per la tutela dei loro diritti.

La carta dei servizi è anche disponibile on-line sul sito WIMORE(www.wimore.it), e inviata gratuitamente ai Clienti che la richiedono. La carta dei servizi è aggiornata almeno ogni anno.

1. Parte prima: i principi fondamentali Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

WIMORE s.r.l. fornisce il Servizio di comunicazioni elettroniche al pubblico rispettando i principi di uguaglianza dei diritti dei Clienti e di non discriminazione degli stessi per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

WIMORE 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, WIMORE 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 e l'uso dei propri servizi di comunicazione elettronica.

Continuità

WIMORE si impegna a fornire i Servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione. Nei casi di irregolare funzionamento o interruzione del servizio, WIMORE si impegna a porre in essere le misure necessarie per ridurre la durata dell'interruzione e minimizzare il disagio arrecato al Cliente, impegnandosi 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. I servizi WIMORE vengono alimentati tramite energia elettrica di cui il Cliente deve disporre senza coinvolgimento da parte di WIMORE.

Partecipazione

Il Cliente ha il diritto di inviare a WIMORE 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.

WIMORE esaminerà con attenzione ogni contributo, al fine di migliorare il rapporto con i propri Clienti e la qualità dei servizi forniti. Con specifico riferimento ai reclami e specifiche segnalazioni si precisa che gli stessi saranno presi in considerazione con tempi di riscontro di cui alla Delibera 255/24/CONS.

Cortesia e trasparenza

Cortesia e trasparenza sono i principi cui si ispira WIMORE nella gestione dei rapporti con i propri Clienti per assicurare la massima disponibilità ed accessibilità alle informazioni sui servizi offerti e sull'azienda. WIMORE 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 o mostrino il tesserino di riconoscimento.

Efficienza ed efficacia

WIMORE fornisce il servizio di telecomunicazioni secondo criteri di efficienza ed efficacia, adottando le soluzioni tecnologiche e organizzative più in linea con il raggiungimento di tali obiettivi.

A tal fine WIMORE pubblicherà periodicamente i risultati raggiunti in relazione agli indicatori di qualità dei propri servizi, così come sotto specificati ed aggiornati periodicamente.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi (o diritto di informazione)

WIMORE si impegna ad informare il pubblico circa i servizi offerti e le relative condizioni economiche e tecniche di fornitura utilizzando un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile. Per consentire ai propri Clienti di scegliere la soluzione migliore per le loro esigenze, all'interno della gamma dei servizi offerti, WIMORE si impegna alla massima trasparenza per la condivisione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi. Il sito web aziendale, 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.

Elenco telefonico

WIMORE nel rispetto di quanto previsto dalle delibere 36/02/CONS ("regole e modalità organizzative per la realizzazione e l'offerta di un servizio di elenco telefonico generale e adeguamento del servizio universale") e 180/02/CONS ("regole e modalità organizzative per la realizzazione e l'offerta di un servizio di elenco telefonico generale: disposizioni attuative") dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, informerà i propri Clienti delle facoltà previste dalla citata normativa. In particolare, i Clienti WIMORE, potranno decidere se e quali dati inserire nell'elenco generale di tutti gli operatori, nei servizi automatici on-line ed off-line di ricerca, una volta che saranno operativi gli accordi con gli altri operatori, e autorizzare o meno l'utilizzo dei propri dati personali ai fini di informazione commerciale o di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta, ovvero per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale interattiva. Non è previsto nessun indennizzo da parte di WIMORE per mancata o errata pubblicazione dei dati del Cliente, tale inserimento rimane a carico dell'operatore di competenza. Il Cliente potrà comunicare a WIMORE eventuali discordanze dei dati pubblicati la quale provvederà a comunicarli all'Operatore di competenza per eventuali rettifiche dei dati.

Disabilitazione chiamate

WIMORE offre per tutti i clienti fin dall'attivazione il blocco permanente configurato per inibire le comunicazioni verso (i) Destinazioni Premium internazionali e (ii) NNG nazionali (Numerazioni non geografiche 895; 899), salvo richiesta di esplicito sblocco di tali destinazioni.

WIMORE, inoltre, consente ai propri Clienti di bloccare le chiamate in uscita, in modo selettivo.

2. Parte seconda: i parametri di qualità del servizio

Tempo di attivazione del servizio con tecnologia fibra.

WIMORE, salvo diversamente stabilito e pattuito, si impegna ad attivare il servizio entro 20 giorni lavorativi dall'esito positivo delle verifiche tecniche, che avverranno entro 15 giorni dalla ricezione da parte di WIMORE della proposta di abbonamento, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi, non imputabili a WIMORE. Qualora si verifichi un ritardo nell'attivazione del servizio imputabile al fatto del Cliente o di terzi o comunque, dovuto a forza maggiore, WIMORE si impegna a rendere noti al Cliente, anche in via telematica, i motivi del ritardo e laddove possibile, i tempi di attivazione aggiornati. Qualora il ritardo nell'attivazione del servizio sia imputabile a WIMORE, il Cliente avrà diritto agli indennizzi automatici previsti dalla presente carta dei servizi (alla voce "indennizzi").

Tempo di attivazione del servizio con Tecnologia FTTX

WIMORE, salvo diversamente stabilito e pattuito, si impegna ad attivare il servizio entro 20 giorni lavorativi dall'esito positivo delle verifiche tecniche, che avverranno entro 10 giorni dalla ricezione da parte di WIMORE della proposta di abbonamento, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi, non imputabili a WIMORE, quali, a titolo di esempio: esito negativo o ritardi nelle verifiche tecnico - commerciali da parte dell'operatore cedente.

Qualora si verifichi un ritardo nell'attivazione del servizio imputabile al fatto del Cliente o di terzi o comunque, dovuto a forza maggiore, WIMORE si impegna a rendere noti al Cliente i motivi del ritardo e laddove possibile, i tempi di attivazione aggiornati. Qualora il ritardo nell'attivazione del servizio sia imputabile a WIMORE il Cliente avrà diritto agli indennizzi automatici previsti dalla presente carta dei servizi (alla voce "indennizzi").

Tempo di attivazione del servizio con Tecnologia FWA

WIMORE, salvo diversamente stabilito e pattuito, si impegna ad attivare il servizio entro 20 giorni dall'esito positivo delle verifiche tecniche, che avverranno entro 10 giorni dalla ricezione da parte di WIMORE della proposta di abbonamento, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi, non imputabili a WIMORE, quali, a titolo di esempio: esito negativo o ritardi nelle verifiche tecnico di copertura radio presso la sede del Cliente.

Qualora si verifichi un ritardo nell'attivazione del servizio imputabile al fatto del Cliente o di terzi o comunque, dovuto a forza maggiore, WIMORE si impegna a rendere noti al Cliente i motivi del ritardo e laddove possibile, i tempi di attivazione aggiornati. Qualora il ritardo nell'attivazione del servizio sia imputabile a WIMORE, il Cliente avrà diritto agli indennizzi automatici previsti dalla presente carta dei servizi (alla voce "indennizzi").

Tempi di risoluzione dei guasti tecnici

In presenza di condizioni di malfunzionamento o irregolare funzionamento della rete di telecomunicazioni, WIMORE si impegna ad intervenire nelle seguenti modalità a seconda degli SLA contrattualizzati dal Cliente, salvo i casi di particolare complessità e/o dovuti a cause di forza maggiore nei quali comunque WIMORE ripristinerà il servizio con la massima celerità, senza assicurare le tempistiche di cui sotto. Parimenti non

potranno essere garantite le tempistiche e comunque WIMORE non erogherà alcun indennizzo qualora i guasti dipendano da malfunzionamenti derivanti da fault del proprio fornitore o da ritardi dovuti dall'amministrazione pubblica nell'erogazione di concessioni e permessi.

GUASTO	LIVELLO DI SERVIZIO -PRESA IN CARICO	LIVELLO DI SERVIZIO - RISOLUZIONE
CASO PRIORITY HIGH SU CLIENTE SLA GOLD: ossia ticket riguardanti limitazioni bloccanti all'operatività del cliente.	1 ora lavorative	12 ore lavorative
CASO PRIORITY HIGH SU CLIENTE SLA SILVER: ossia ticket riguardanti limitazioni bloccanti all'operatività del cliente.	2,5 ore lavorative	16 ore lavorative
CASO PRIORITY MEDIUM SU CLIENTE SLA GOLD: ossia ticket riguardanti limitazioni non bloccanti per l'operatività del cliente.	4 ore lavorative	24 ore lavorative
CASO PRIORITY MEDIUM SU CLIENTE SLA SILVER: ossia ticket riguardanti limitazioni non bloccanti per l'operatività del cliente	6 ore lavorative	36 ore lavorative
CASO PRIORITY LOW SU CLIENTE SLA GOLD: ossia ticket che non riguardano limitazioni per l'operatività del cliente.	8 ore lavorative	48 ore lavorative
CASO PRIORITY LOW SU CLIENTE SLA SILVER: ossia ticket che non riguardano limitazioni per l'operatività del cliente.	10 ore lavorative	72 ore lavorative

Nei casi di manutenzione programmata, che determinino l'interruzione del servizio, il Cliente sarà avvisato con almeno 24 ore di anticipo mediante comunicazione mezzo mail e/o fax.

Qualora WIMORE s.r.l. non rispetti i suddetti termini di intervento, il Cliente avrà diritto agli indennizzi automatici previsti dalla presente carta dei servizi (vd. “indennizzi”).

3. Parte terza: rapporti tra WIMORE e utenti

Informazioni agli utenti

WIMORE 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 WIMORE 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 Codice civile;
- descrivere le condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento dei Servizi e le prestazioni tecniche del servizio fornito all’utente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;
- fornire, tramite il proprio Servizio Clienti, 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.

Adesione ai Servizi

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

Proposta di Contratto

Le “Condizioni Generali di Contratto”, costituiscono unitamente alla Carta dei Servizi, alla proposta contrattuale “Proposta” e ad eventuali Allegati tecnici, il “Contratto”.

La Proposta indirizzata dal Cliente a WIMORE avviene con la sottoscrizione e la trasmissione a WIMORE dell’offerta commerciale, delle Condizioni Generali di Contratto e di ogni altro allegato e documento necessario, tramite il quale il Cliente richiede l’attivazione di uno o più servizi. Il Contratto si intende concluso quando WIMORE accetta la Proposta ricevuta dal Cliente ovvero qualora attivi i Servizi richiesti.

Modifiche al Contratto

In caso di modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali proposte da WIMORE il Cliente ha il diritto di recedere dal Contratto senza incorrere in alcuna penale o costi di disattivazione, salvo le ipotesi in cui le modifiche siano esclusivamente a vantaggio del Cliente, siano di carattere puramente amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo sul Cliente, ovvero siano imposte direttamente dal diritto dell’Unione o nazionale.

WIMORE informa il Cliente tramite posta elettronica, attraverso una comunicazione allegata alla fattura ovvero con altre modalità stabilite dalla normativa applicabile, con un preavviso non inferiore a 30 (trenta) giorni. Il Cliente può esercitare il diritto di recesso entro 60 giorni dall'avvenuta comunicazione di modifica, mediante una raccomandata A/R o a mezzo pec indirizzata a WIMORE.

Recesso

I Servizi si intendono erogati secondo quanto indicato nella Proposta. Le Parti potranno recedere secondo le modalità e i termini previsti dalle Condizioni Generali di Contratto.

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 sarà tenuto a versare a WIMORE 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, ove previsto, la restituzione degli apparati forniti in comodato d'uso gratuito.

Fatturazione e modalità di pagamento

Il Cliente riceverà da WIMORE documenti di fatturazione su base periodica e commisurati alle tariffe in vigore al momento della sottoscrizione del Contratto o in base a quelle successivamente aggiornate.

La fattura emessa è chiara e di semplice consultazione, e conterrà riferimenti ai singoli Servizi e ai periodi di riferimento.

La fattura verrà inviata almeno 15 (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.

Qualora l'importo da pagare per i servizi WIMORE sia, con riferimento ad uno specifico periodo mensile, inferiore ad un determinato ammontare, fissato discrezionalmente da WIMORE, la relativa fattura non sarà emessa. Di conseguenza, il Cliente non riceverà la fattura e non sarà tenuto ad effettuare alcun pagamento per il mese interessato dal rinvio. Il traffico sarà, di conseguenza, addebitato sulla fattura relativa al periodo successivo.

Nel caso di ritardo nei pagamenti, fermo restando il diritto di WIMORE di sospendere e/o risolvere il Contratto o il singolo Servizio nel rispetto delle modalità della normativa vigente, l'utente sarà tenuto a corrispondere a WIMORE l'indennità di mora di cui alle Condizioni Generali.

In determinate circostanze, WIMORE può offrire al Cliente la possibilità di assolvere ai pagamenti per mezzo di un piano rateale.

L'errata attivazione o disattivazione di servizi di WIMORE non richiesti dall'utente non potranno essere addebitati a quest'ultimo.

Parte quarta: assistenza clienti

Servizio di assistenza Clienti

WIMORE garantisce un servizio di assistenza telefonica al quale il Cliente può richiedere informazioni, segnalare disservizi, aprire reclami e comunicare eventuali proposte di miglioramento dei servizi. Il servizio di assistenza Clienti assicura la tracciabilità del reclamo.

Recapiti del Servizio di Assistenza Clienti e orari di reperibilità

- Telefono: 0522 17570 nelle fasce orarie 8.00-19.30 (lunedì-venerdì) e 8.30-19.30 il sabato
- E-mail: support@wimore.it
- Fax: numero 0522-1757090 (sabato, domenica e festivi compresi)
- Posta raccomandata: Via A. Pansa, 55/i, Reggio Emilia (RE), 42124.

Il servizio assistenza Cliente consiste in un Help Desk di primo e di secondo livello.

- Primo livello: il nostro personale di Help Desk tecnico è costantemente preparato ed aggiornato sulle eventuali problematiche che si possono verificare durante la normale fornitura del servizio stesso. Mediante un Menù guidato appositamente istituito per il seguente servizio tutte le chiamate di richiesta assistenza vengono inoltrate al nostro reparto tecnico che, prendendo “carico” della segnalazione, provvederà ad assegnare un codice Ticket inviando in automatico la notifica di “presa in carico” segnalazione di guasto. Già in questa fase il problema viene affrontato, ove possibile, in modalità risolutiva affrontando e risolvendo il guasto da remoto.
- Secondo livello: il problema affrontato a questo livello prevede una eventuale attività di analisi e valutazione guasto/soluzione che preveda anche un eventuale intervento on site per la verifica con l’eventuale sostituzione di apparati forniti da WIMORE. In questi casi tutte le attività vengono concordate con il Cliente stesso al fine di garantire il minor disagio possibile.

In entrambi i casi il nostro Help desk, alla risoluzione del guasto e/o alla chiusura del ticket invierà una notifica via e-mail con la descrizione della risoluzione guasto.

Informazione ai Clienti

WIMORE assicura ai propri Clienti la piena informazione circa le modalità di prestazione dei servizi. In particolare, comunica ai propri Clienti, con i mezzi più idonei, le condizioni economiche e tecniche della prestazione dei servizi, informandoli tempestivamente di ogni eventuale variazione delle modalità di erogazione dei servizi.

Ogni modifica delle condizioni contrattuali che disciplinano il rapporto tra WIMORE ed il Cliente sono adeguatamente divulgate.

WIMORE 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 i seguenti strumenti:

- Servizio Clienti attivo 6 giorni su 7
- Inserti e materiale informativo inviato direttamente al Cliente;
- Servizi informativi su Internet;
- E-mail.

5. Parte quinta: la tutela

Reclamo

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 4.

WIMORE si impegna a prendere in carico la segnalazione nel minor tempo possibile, fornendo al Cliente un codice identificativo di tracciamento e impegnandosi a definire i reclami nei tempi di cui alla delibera 255/24/CONS, fornendo al Cliente un riscontro circa l'esito del reclamo, con ogni informazione utile, nei 10 giorni successivi alla definizione dello stesso.

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

La comunicazione di WIMORE al Cliente a seguito di analisi del reclamo prevede:

- 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.

Frodi

In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito, da parte di terzi, del collegamento di rete, presentata dall'utente alle autorità competenti nelle forme previste dalla normativa vigente e inviata, anche tramite fax, al servizio Clienti WIMORE, i pagamenti relativi al solo traffico denunciato in modo specifico come di origine fraudolenta saranno sospesi fino alla definizione della controversia. In caso di frode accertata, i pagamenti non imputabili all'utente, qualora già effettuati, vengono rimborsati. Se WIMORE dimostrerà che non vi è stata frode, i pagamenti temporaneamente sospesi saranno addebitati al Cliente.

Depositi cauzionali

Eventuali depositi cauzionali o anticipi conversazioni verranno restituiti, automaticamente, entro 60 giorni dalla data di cessazione. Qualora tali importi fossero restituiti oltre 90 giorni dopo la data di cessazione del contratto, tali depositi verranno restituiti maggiorati in misura equivalente agli importi previsti dalla proposta di abbonamento WIMORE in caso di ritardo nei pagamenti.

Indennizzi

WIMORE riconosce i seguenti indennizzi:

- in caso di mancato rispetto dei livelli di servizio stabiliti per la risoluzione dei malfunzionamenti, a seconda della tipologia di SLA contrattualizzata, il Cliente ha diritto ad un indennizzo per ogni giorno di ritardo pari ad un 30esimo del canone mensile, sino a concedere al massimo un canone mensile. Nel caso

di livelli di servizio indicati in ore solari, per ogni ora di ritardo verrà concesso sempre un 30esimo del canone mensile sino al massimo di due canoni.

- in caso di ritardo nell'attivazione del servizio, ovvero in caso di errata sospensione o cessazione amministrativa, corrisponde gli indennizzi automatici previsti dall'art. 3 della delibera 347/18/CONS. Il riconoscimento è subordinato a reclamo o segnalazione da parte del Cliente;
- qualora il Cliente esegua la misurazione certificata messa a disposizione dall'Autorità e prevista all'articolo 10 della Delibera 156/23/CONS e WIMORE non ripristini il livello di Servizio a quello promesso contrattualmente a seguito di seconda misurazione, nel caso il Cliente opti per gli indennizzi contrattuali, gli verrà riconosciuto un indennizzo pari a 2 (due) mensilità del Servizio in abbonamento impattato dal disservizio.
- qualora WIMORE non rispetti gli obblighi riportati all'art. 8- bis dell'allegato B della Delibera 307/23/CONS, quest'ultima riconosce, nel caso di ritardo nella portabilità del numero e altri disservizi relativi alla portabilità, 1 (una) mensilità del Servizio in abbonamento impattato dal disservizio.

L'indennizzo esclude la risarcibilità del maggior danno.

Le richieste di indennizzo dovranno pervenire al centro assistenza Clienti di WIMORE s.r.l. a mezzo raccomandata A/R o pec citando la motivazione della richiesta, il Cliente è altresì tenuto a dimostrare che i disservizi sono stati causati da WIMORE s.r.l. Tale indennizzo non trova applicazione se la sospensione o interruzione è imputabile o comunque ascrivibile al Cliente ovvero a terzi diversi da WIMORE s.r.l. compreso l'Operatore della gestione della rete.

WIMORE s.r.l. corrisponde al Cliente gli indennizzi compensandoli, nella prima fattura utile, con gli importi dovuti dal Cliente, ovvero - qualora necessario - provvede alla liquidazione a mezzo assegno.

Portabilità del numero

il Cliente deve offrire a WIMORE il codice di migrazione, per evitare KO per codice errato, WIMORE ha cura di controllare con il Cliente la correttezza di tale codice. Una volta verificata la relativa correttezza, il codice viene inserito nel portale OLO2OLO, la piattaforma web attraverso cui vengono gestite le migrazioni in entrata e in uscita. WIMORE segue gli aggiornamenti della procedura e si impegna a dare relativa informazione di ogni cambiamento al Cliente. La procedura tecnica di passaggio segue i principi stabiliti dall'Autorità con la delibera 274/07/CONS e s.m.i.

Qualora il Cliente risolva il Contratto con WIMORE con altro operatore conserverà il diritto a mantenere il numero telefonico per 60 (sessanta) giorni dalla disattivazione del numero presso l'operatore di provenienza.

Concilia Web

La risoluzione delle controversie tra WIMORE e il Cliente, ad eccezione di quelle aventi ad oggetto il mancato pagamento del servizio per il quale non sia stata sollevata alcuna contestazione, è subordinata, all'esperimento di un tentativo di conciliazione.

Tale tentativo di conciliazione dovrà essere attivato ex All. A della delibera n. 203/18/CONS e s.m.i., attraverso la piattaforma “ConciliaWeb” prima ancora di adire il giudice ordinario e pena l’improcedibilità del medesimo ricorso in via giurisdizionale.

In caso di corretta e tempestiva instaurazione, secondo le indicazioni sopra fornite, di una procedura di reclamo ovvero di risoluzione della controversia, il Cliente è in ogni caso informato del fatto che lo stesso potrà sospendere il pagamento del servizio contestato e che in tale ipotesi WIMORE si asterrà dal sospendere il predetto servizio per tutto il periodo di pendenza della procedura instaurata, fino alla sua conclusione, compresi gli intervalli di tempo intercorrenti tra le diverse procedure per la durata massima di 6 (sei) mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o di conciliazione; entro tale termine, in ogni caso, dovrà essere inoltrata la domanda per la successiva procedura di conciliazione o di definizione.

Ultimo aggiornamento: 16 ottobre 2025

Wimore Srl