



wimore
custom internet

CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA

WIMORE s.r.l. è un Operatore I.S.P e W.I.S.P e la presente Carta Servizi racchiude la modalità operativa con cui vengono erogati tutti i servizi di Telecomunicazione TLC su rete internet voce e dati al cliente finale.

LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi, unitamente alla proposta di abbonamento e all'offerta commerciale, risponde all'esigenza di fissare principi e regole nei rapporti tra gli operatori di telecomunicazioni che erogano servizi al pubblico e i clienti.

La carta dei servizi WIMORE s.r.l. è stata redatta in linea con quanto previsto dall'art. 10 Del d.P.R. 18 Settembre 1997 n. 318, dalla delibera n. 179/03/Csp, e nel rispetto della direttiva del presidente del consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, relativa ai principi sull'erogazione dei servizi pubblici, fermo restando che il rapporto con il cliente è comunque disciplinato dal contratto dallo stesso sottoscritto.

La carta dei servizi WIMORE s.r.l. vuole essere uno strumento in grado di sintetizzare non solo i diritti dei propri clienti ma anche gli impegni che WIMORE s.r.l. assume nei loro confronti.

LA SOCIETÀ

WIMORE s.r.l. è un Autonom System I.S.P e W.I.S.P 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 s.r.l. è in possesso delle autorizzazioni generali necessarie all'erogazione di tali prestazioni. WIMORE s.r.l. rende disponibile un accesso diretto e fisico alle aziende proponendosi come unico fornitore per tutte le esigenze di comunicazione, private e professionali: 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.

La tecnologia messa a disposizione consente di fornire velocità di collegamento fino a 20 mbit/s per i privati e un'estensione anche superiore per le aziende.

Questo servizio, basandosi su tecnologia e apparati di proprietà di OLO installati nelle centrali dell'operatore di accesso, utilizza nell'ultimo tratto il doppino in rame. Trattandosi di un processo assolutamente innovativo, nella fase di transizione dall'operatore di accesso ai servizi WIMORE s.r.l. potrebbero verificarsi alcuni imprevisti.

Le operazioni di permuta fisica della linea e di trasferimento del numero telefonico (C.D. "Number portability") potrebbero in casi eccezionali non avvenire in perfetta sincronia, causando l'isolamento temporaneo del telefono del cliente.



wimore
custom internet

Per superare questi inconvenienti, WIMORE s.r.l. si impegna quotidianamente al miglioramento del proprio servizio, al fine di rispondere in maniera tempestiva ed efficace alle esigenze del cliente, ma si trova pur sempre ad operare in un "sistema" misto e plurale che non consente sempre l'individuazione immediata della criticità e le relative soluzioni.

In tale contesto WIMORE s.r.l., si impegna a minimizzare i possibili disagi per i clienti, eventualmente anche offrendo collegamenti temporanei gratuiti, ai fini di assicurare continuità nell'erogazione del servizio, in casi specifici di particolare criticità.

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, 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 s.r.l. (www.wimore.it), e inviata gratuitamente ai clienti che la richiedono. La carta dei servizi è aggiornata almeno ogni anno.

1.1 PARTE PRIMA: I PRINCIPI FONDAMENTALI EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

WIMORE s.r.l. fornisce il servizio di telecomunicazioni 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 s.r.l. ispira i propri comportamenti nei confronti dei clienti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, ed in tal senso si interpretano le condizioni generali e specifiche di erogazione dei servizi di telecomunicazioni e la normativa di riferimento.

CONTINUITÀ

WIMORE s.r.l. si impegna a fornire i servizi di telecomunicazioni in modo regolare, continuativo e senza interruzioni. Nei casi di irregolare funzionamento o interruzione del servizio, WIMORE s.r.l. si impegna a porre in essere le misure necessarie per ridurre la durata dell'interruzione e minimizzare il disagio arrecato al cliente. I servizi WIMORE s.r.l. vengono alimentati tramite energia elettrica.

PARTECIPAZIONE

Il cliente ha il diritto di richiedere a WIMORE s.r.l. le informazioni che lo riguardano, avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami.

WIMORE s.r.l. esaminerà con attenzione ogni reclamo e/o suggerimento, al fine di migliorare il rapporto con i propri clienti e la qualità dei servizi forniti.



wimore
custom internet

CORTESIA E TRASPARENZA

Cortesìa e trasparenza sono i principi cui si ispira WIMORE s.r.l. nella gestione dei rapporti con i propri clienti per assicurare la massima disponibilit  ed accessibilit  alle informazioni sui servizi offerti e sull'azienda.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

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

A tal fine WIMORE s.r.l. pubblicher  periodicamente i risultati raggiunti in relazione agli indicatori di qualit  dei propri servizi, cos  come sotto specificati ed aggiornati periodicamente.

CHIAREZZA E COMPRENSIBILIT  DEI MESSAGGI (O DIRITTO DI INFORMAZIONE)

WIMORE s.r.l. 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.

ELENCO TELEFONICO

WIMORE s.r.l. nel rispetto di quanto previsto dalle delibere 36/02 cons ("regole e modalit  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 modalit  organizzative per la realizzazione e l'offerta di un servizio di elenco telefonico generale: disposizioni attuative) dell'autorit  per le garanzie nelle comunicazioni, informer  i propri clienti delle facolt  previste dalla citata normativa. In particolare, i clienti WIMORE s.r.l., 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   previsto nessun indennizzo da parte di WIMORE s.r.l. per mancata o errata pubblicazione dei dati del cliente, tale inserimento rimane a carico dell'operatore di competenza. Il cliente potr  comunicare a WIMORE s.r.l. eventuali discordanze dei dati pubblicati la quale provveder  a comunicarli all'Operatore di competenza per eventuale rettifiche dei dati .

DISABILITAZIONE CHIAMATE

WIMORE s.r.l. consente ai propri clienti di bloccare tutte le tipologie di chiamata in uscita, in modo selettivo. Il servizio   gratuito per le numerazioni 166, 144, 709, 899.



wimore
custom internet

CONTENZIOSO TRA UTENTI E OPERATORI

WIMORE s.r.l. si impegna a rispettare quanto previsto dalla delibera 182/02/cons dell'autorità per le garanzie nelle comunicazioni in merito alla risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni ed utenti, promuovendo procedure di conciliazione, anche elettroniche, che coinvolgano le associazioni dei consumatori e gli organismi previsti dalla citata normativa, nel rispetto dei principi sanciti dalla raccomandazione della commissione 2001/310/ce.

3.1 PARTE SECONDA: I PARAMETRI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

3.2.1 TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO CON TECNOLOGIA FIBRA.

WIMORE s.r.l. si impegna ad attivare il servizio entro 45 giorni dall'esito positivo delle verifiche tecniche, che avverranno entro 15 giorni dalla ricezione da parte di WIMORE s.r.l. della proposta di abbonamento, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi, non imputabili a WIMORE s.r.l.

Qualora si verifichi un ritardo nell'attivazione del servizio imputabile al fatto del cliente o di terzi o comunque dovuto a forza maggiore, WIMORE s.r.l. si impegna a rendere noti al cliente, anche in via telematica, i motivi del ritardo e laddove possibile, i tempi di attivazione. Qualora il ritardo nell'attivazione del servizio sia imputabile a WIMORE s.r.l., il cliente avrà diritto di annullare il contratto.

3.2.2 TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO CON TECNOLOGIA DSL

WIMORE s.r.l. 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 s.r.l. della proposta di abbonamento, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi, non imputabili a WIMORE s.r.l., 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 s.r.l. si impegna a rendere noti al cliente i motivi del ritardo e laddove possibile, i tempi di attivazione. Qualora il ritardo nell'attivazione del servizio sia imputabile a WIMORE s.r.l., il cliente avrà diritto di annullare il contratto.

3.2.3 TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO CON TECNOLOGIA WAVEMAX

WIMORE s.r.l. 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 s.r.l. della proposta di abbonamento, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi, non imputabili a WIMORE s.r.l., quali, a titolo di esempio: esito negativo o ritardi nelle verifiche tecnico di copertura radio presso la sede del cliente.



wimore
custom internet

Qualora si verifichi un ritardo nell'attivazione del servizio imputabile al fatto del cliente o di terzi o comunque dovuto a forza maggiore, WIMORE s.r.l. si impegna a rendere noti al cliente i motivi del ritardo e laddove possibile, i tempi di attivazione. Qualora il ritardo nell'attivazione del servizio sia imputabile a WIMORE s.r.l., il cliente avrà diritto di annullare il contratto.

3.2.4 TEMPI DI RISOLUZIONE DEI GUASTI TECNICI

In presenza di condizioni di malfunzionamento o irregolare funzionamento della rete di telecomunicazioni, WIMORE s.r.l. si impegna ad intervenire nelle seguenti modalità, salvo i casi di particolare complessità e/o dovuti a cause di forza maggiore nei quali comunque WIMORE s.r.l. ripristinerà il servizio con la massima celerità:

SERVIZIO PROFESSIONAL

Al ricevimento della segnalazione di un guasto verrà effettuata un'analisi del livello di Severity, secondo le definizioni di seguito riportate e la risoluzione del medesimo avverrà nei tempi medi indicati (ad eccezione dei guasti riguardanti il circuito fisico - doppino in rame - o il servizio Wholesale ADSL dell'operatore).

LIVELLO DESCRIZIONE RISOLUZIONE

Severity 1

Guasto che procuri un degrado totale del servizio anche limitatamente alla sola componente fonia o alla sola componente dati

8 ore lavorative per il 95% dei casi

Severity 2

Guasto che procuri un degrado parziale del servizio (per es. degrado totale di sola parte degli accessi fonia)

12 ore lavorative per il 95% dei casi

Severity 3

Guasto che procuri un degrado di prestazioni accessorie del servizio fonia o dati

24 ore lavorative per il 95% dei casi

Se invece il guasto riguarda il circuito fisico (doppino in rame) o il servizio Wholesale ADSL dell'operatore i tempi medi di riparazione, indipendentemente dal livello di Severity e sempre calcolati sulla totalità dei Clienti attivi, sono i seguenti:

80% dei casi entro il giorno lavorativo successivo alla segnalazione

90% dei casi entro il secondo giorno lavorativo successivo alla segnalazione

95% dei casi entro il terzo giorno lavorativo successivo alla segnalazione



wimore
custom internet

SERVIZIO COMPANYY

Al ricevimento della segnalazione di un guasto verrà effettuata un'analisi del livello di Severity, secondo le definizioni di seguito riportate e la risoluzione del medesimo avverrà nei tempi medi indicati

LIVELLO DESCRIZIONE RISOLUZIONE

Severity 1

Guasto che procuri un degrado totale del servizio anche limitatamente alla sola componente fonia o alla sola componente dati

4 ore lavorative per il 95% dei casi

Severity 2

Guasto che procuri un degrado parziale del servizio (per es. degrado totale di sola parte degli accessi fonia)

8 ore lavorative per il 95% dei casi

Severity 3

Guasto che procuri un degrado di prestazioni accessorie del servizio fonia o dati

12 ore lavorative per il 95% dei casi

Se invece il guasto e/o il degrado del servizio riguardano le frequenze trasmissive in licenza libera 5.4 Ghz i tempi medi di riparazione, indipendentemente dal livello di Severity e sempre calcolati sulla totalità dei Clienti attivi, sono i seguenti:

80% dei casi entro il giorno lavorativo successivo alla segnalazione

90% dei casi entro il secondo giorno lavorativo successivo alla segnalazione

95% dei casi entro il terzo giorno lavorativo successivo alla segnalazione

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 previsti al punto 3.3.

3.2.5 SERVIZIO DI ASSISTENZA CLIENTI

WIMORE s.r.l. garantisce un servizio di assistenza telefonica sempre attivo, dal Lunedì al Venerdì, dalle 8,00 alle 19,30, Sabato dalle 8,00 alle 17,30 al quale il cliente può richiedere informazioni, segnalare disservizi e comunicare eventuali proposte di miglioramento dei servizi. Il servizio di assistenza clienti assicura la tracciabilità del reclamo.

Il servizio di assistenza clienti è disponibile al numero 0522 17570

Il servizio di assistenza clienti è reperibile anche in forma telematica tramite e-mail da indirizzarsi a support@wimore.it, tramite fax al numero 0522-1757090 (Sabato/Domenica/festivi compresi)

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



wimore
custom internet

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 s.r.l. 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.

3.2.5 INFORMAZIONE AI CLIENTI

WIMORE s.r.l. 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 s.r.l. ed il cliente sono adeguatamente divulgate.

WIMORE s.r.l. 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;

3.2.6 PARAMETRI QUALITATIVI DEI SERVIZI WIMORE S.R.L.

La disponibilità annua per il servizio fonia per il 95% dei clienti è pari al 99,9% e in ogni caso non è inferiore al 99,5%, salvo eventi non imputabili a WIMORE s.r.l.

La disponibilità annua per il servizio accesso a Internet per il 95% dei clienti è pari al 99,9% e in ogni caso non è inferiore al 99,5%, salvo eventi non imputabili a WIMORE s.r.l.



wimore
custom internet

Per connessioni ADSL il servizio è disponibile previa verifica tecnica sul doppino esistente, successiva all'attivazione degli altri servizi WIMORE s.r.l.
I risultati raggiunti in termini di rispetto di disponibilità annua sopra riportati verranno comunicati attraverso il portale web di WIMORE s.r.l.

3.3 PARTE TERZA: LA TUTELA

Modalità per la segnalazione del mancato rispetto degli impegni assunti nella carta servizi.

Qualora il cliente ritenga che WIMORE s.r.l. non abbia rispettato gli impegni assunti nella carta dei servizi e nel contratto, potrà inoltrare un reclamo in forma scritta da inviarsi tramite raccomandata A.R., Fax ed e-mail, ai seguenti numeri/indirizzi:

WIMORE s.r.l.

Servizio assistenza clienti

Via Pansa 55/i

42124 REGGIO EMILIA (RE)

Numero fax 0522-17570

Indirizzo mail: info@wimore.it

WIMORE s.r.l. si impegna a fornire al cliente un riscontro entro 15 giorni dalla data di ricevimento del reclamo, qualunque sia l'esito negativo/positivo, nella stessa modalità con cui WIMORE s.r.l. ha ricevuto il reclamo.

RECLAMI RELATIVI AGLI IMPORTI FATTURATI

I reclami in merito agli importi fatturati possono essere inoltrati con ogni mezzo, ma devono essere in ogni caso confermati con lettera raccomandata a/r entro 30 (trenta) giorni dalla data di scadenza della fattura. WIMORE s.r.l. esamina il reclamo e fornisce risposta al cliente entro i 15 (quindici) giorni successivi al ricevimento della conferma scritta. Nel caso in cui il reclamo riguardi fatti di particolare complessità, che non consentono una risposta esauriente nei termini di cui sopra, WIMORE s.r.l. entro detto termine, informa il cliente sullo stato di avanzamento della pratica.

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 s.r.l., 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 s.r.l. dimostrerà che non vi



wimore
custom internet

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 s.r.l. in caso di ritardo nei pagamenti.

INDENNIZZI

Qualora vengano sospese le forniture dei servizi di cui al contratto per cause ascrivibile a WIMORE s.r.l. il cliente ha diritto ad un indennizzo pari ad un trentesimo del valore del canone mensile inerente al servizio erogato per ogni giorno di sospensione con un indennizzo massimo di 30 giorni per tutte le tipologie di contratto che prevedono un canone periodico. L'indennizzo esclude la risarcibilità del maggior danno.

Le richieste di indennizzo dovranno pervenire al centro assistenza clienti di WIMORE s.r.l. in forma scritta 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. si impegna ad esaminare la richiesta e fornisce risposta entro 15 (quindici) giorni successivi al ricevimento della stessa.

WIMORE s.r.l., così come previsto dall'art. 7 Comma 5 dalla delibera 179/03 dell'autorità per le garanzie nelle comunicazioni in materia di qualità e carte dei servizi, nei casi eccezionali in cui dovesse verificarsi un'errata attivazione di servizi o contratti non richiesti non pretenderà alcuna prestazione corrispettiva e provvederà a proprie spese al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali preesistenti.

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.

Wimore Srl S.r.l.