

PREMESSA

L'azienda Euroreti S.r.l. (di seguito per brevità Euroreti) opera nel settore delle Telecomunicazioni e offre connettività internet a banda larga attraverso tecnologia wireless con un'attenzione particolare all'utenza domestica e alle piccole imprese. L'azienda, iscritta al Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) e titolare di Autorizzazione Ministeriale per la realizzazione di reti di telecomunicazioni ad uso pubblico rilasciata dal Ministero dello Sviluppo Economico, Dipartimento Comunicazioni è ben presente con il suo servizio di connettività internet *OnWaveNet* in diverse realtà pugliesi.

Euroreti nell'ottica di garantire la trasparenza nei rapporti con la propria clientela, e secondo quanto previsto dalla direttiva del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994, relativa ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", nonché dalle Delibere:

- Delibera n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b) numero 2 della legge 31 luglio 1997, n. 249",
- Delibera n. 131/06/CSP "Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa, ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2 della legge 31 luglio 1997, n. 249",
- Delibera n. 244/08/CSP del 12 novembre 2008, recante ulteriori disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di accesso ad internet da postazione fissa ad integrazione della Delibera n. 131/06/CSP,

adotta la presente "Carta dei Servizi" (di seguito, per brevità, "Carta") che va ad integrare le vigenti Condizioni Generali di Contratto. Euroreti sottopone all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) il presente documento, affinché ne valuti la congruità ai sensi dell'art. 1 comma 6, lett. b, n. 2 della Legge 31 luglio 1997, n. 249. La presente Carta potrà essere aggiornata di volta in volta a seguito di deliberazioni del Garante, e nei casi di modifiche riguardanti soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali e a cambiamenti della struttura societaria. In conformità alla Delibera n.179/03/CSP del 24 luglio 2003 Euroreti informerà l'AGCOM e gli utenti delle successive variazioni e integrazioni della Carta con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla sua applicazione. La Carta aggiornata è adeguatamente divulgata in formato elettronico sul sito web www.onwavenet.it e in formato cartaceo mediante la documentazione di fatturazione, ove richiesto.

La Carta dei Servizi si articola in due parti:

1. la parte prima illustra i principi fondamentali ai quali si ispira Euroreti nell'erogazione dei propri servizi;
2. la parte seconda illustra gli strumenti di tutela a garanzia dei clienti.

La presente Carta dei Servizi, ferme restando le specifiche disposizioni previste nei contratti, è vincolante per Euroreti nei confronti dei Clienti e costituisce il punto di riferimento nei rapporti con gli stessi.

Principi fondamentali

EGUAGLIANZA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

Euroreti si impegna a garantire parità di condizioni di fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi verso tutti gli utenti, senza distinzione di sesso, razza, religione, lingua, opinioni politiche, e il divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

IMPARZIALITÀ DEI SOGGETTI EROGATORI

Ispirandosi ai criteri di obiettività, neutralità ed imparzialità Euroreti garantisce la parità di trattamento, a parità di condizioni e di servizio acquistato, tra le diverse aree geografiche in cui vengono offerti i servizi e tra diverse categorie o fasce di utenti. Le clausole delle Condizioni generali di contratto vanno interpretate alla luce di tali principi, oltre che di quello generale di buona fede e lealtà.

CONTINUITÀ DEL SERVIZIO EROGATO

Euroreti si impegna ad offrire i propri servizi in maniera continuativa, regolare e senza interruzione, fatta eccezione ad eventi dovuti a forza maggiore; nei casi in cui si dovesse ricorrere ad interventi di manutenzione programmata e/o riparazione della rete conseguente ad eventuali guasti; in ottemperanza a leggi vigenti o a provvedimenti dell'Autorità Pubblica.

Per chiarezza si specifica che per i servizi wireless a banda condivisa, essendo possibili ed entro certi limiti lecite interferenze di terzi, queste sono da considerarsi causa di forza maggiore che può comportare interruzione del servizio. Nei casi di disservizi per interventi di manutenzione programmata Euroreti adotta i provvedimenti necessari al fine di ridurre al minimo il disagio per gli utenti, ove possibile informando in anticipo i propri utenti con mezzi adeguati, indicando la durata presumibile dell'interruzione e un punto di contatto per ottenere maggiori dettagli.

PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI

Euroreti garantisce la partecipazione dei singoli utenti e delle associazioni di consumatori al fine di migliorare la fornitura dei servizi offerti e il rapporto con i

clienti. Ogni utente può inviare i propri contributi quali proposte, suggerimenti e osservazioni scrivendo a onwavenet@gmail.com.

CORTESIA, CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ

Euroreti assicura un trattamento rispettoso e cortese di ogni singolo utente, improntato a principi di trasparenza e semplicità. Euroreti fornisce ai propri dipendenti le opportune istruzioni al fine di assicurare la massima disponibilità e accessibilità delle informazioni sui servizi offerti anche con l'uso di un linguaggio chiaro e comprensibile. Euroreti si adopera affinché gli operatori che vengono in contatto con gli utenti, sia in forma personale che per via telefonica o telematica, forniscano all'utente un proprio identificativo.

DIRITTO DI SCELTA

Euroreti si impegna ad adottare la massima trasparenza e completezza nella diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecnico/economiche e contrattuali dei vari servizi offerti. La stipula del contratto di fornitura del servizio, il recesso, le variazioni contrattuali sono resi accessibili attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate.

In particolare, il Cliente potrà accedere alla fruizione del servizio ritirando i Moduli e le Condizioni generali di contratto presso la sede di Euroreti, in uno dei centri affiliati o scaricandoli dal sito dell'azienda www.onwavenet.it e sottoponendoli alla medesima.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

Euroreti pone fra i propri obiettivi prioritari il costante aumento dell'efficacia ed efficienza dei servizi, ricercando ed impiegando tecnologie, organizzazione e strumenti di amministrazione idonei allo scopo.

SICUREZZA DELLA RETE

Euroreti si impegna ad adottare tutte le misure di sicurezza al fine di garantire la sicurezza e l'affidabilità della rete.

Tutela del cliente

OFFERTA DEI SERVIZI

I servizi proposti da Euroreti sono resi nella massima trasparenza nei confronti della clientela, attraverso l'adozione di contratti di fornitura in cui vengono adeguatamente descritti:

- la tipologia di servizio oggetto del contratto;
- le condizioni tecniche ed economiche;

- la durata, le condizioni di rinnovo e di cessazione dei servizi e del contratto;
- informativa sul trattamento dei dati.

CONTRATTO

Il Contratto è l'insieme costituito dalla Modulo di Richiesta del Servizio, la Carta dei Servizi, Allegato servizio scelto, ossia l'offerta commerciale, ed ogni altro allegato che costituisce parte integrante e sostanziale del Contratto. Il Contratto si intende concluso al momento dell'accettazione da parte di Euroreti o, in ogni caso, al momento dell'attivazione dei servizi da parte di Euroreti.

Diritto di recesso

Nel caso il Cliente intenda recedere dal Contratto la comunicazione, così come previsto nelle Condizioni generali di contratto, dovrà essere inviata con lettera raccomandata all'indirizzo: Euroreti S.r.l., via Orazio Flacco 10, 74015, Martina Franca oppure a mezzo Posta Elettronica Certificata all'indirizzo onwavenet@pec.it.

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

Nel pieno rispetto di quanto stabilito dall'Autorità Garante nelle Comunicazioni con la delibera 179/03 CSP, Euroreti riconosce il diritto della clientela ad un'informazione completa, tempestiva e trasparente relativamente a:

- modifiche delle condizioni tecniche ed economiche del contratto con 30 giorni di anticipo rispetto alla loro applicazione con facoltà del Cliente di recedere senza l'applicazione di costi aggiuntivi qualora non accetti le nuove condizioni;
- modifiche alla presente Carta dei Servizi con almeno 30 giorni di anticipo.

A tal fine Euroreti mette a disposizione degli utenti:

- messaggi inviati direttamente al Cliente;
- il sito web www.onwavenet.it.

IRREGOLARE FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

Reclami sui servizi

Il Cliente può effettuare il reclamo contattando:

- via telefono al seguente recapito: 0804306717
- via e-mail: onwavenet@gmail.com

In caso di indisponibilità della linea, l'utente dovrà tempestivamente segnalare il malfunzionamento contattando il servizio di assistenza. L'operatore che riceve la comunicazione esegue immediatamente una diagnosi di primo livello sulla continuità del servizio, verifica tutte le configurazioni ed effettua una serie di prove con eventuale collaborazione dell'utente. Nel caso l'intervento non sia risolutivo

l'operatore passa al secondo livello di intervento, per il cliente è programmato un intervento *in loco* con tecnico Euroreti autorizzato. Se venisse rilevato invece che il guasto è imputabile alla struttura di rete Euroreti, l'operatore avvia immediatamente tutte le procedure previste dal protocollo guasti. Euroreti si impegna ad intervenire entro le 72 ore successive alla segnalazione del disservizio, salvo i casi di particolare complessità e/o dovuti a cause di forza maggiore nei quali comunque ripristinerà il Servizio con la massima celerità. Nel caso di lavori di manutenzione programmata, ove sia necessaria l'interruzione della fornitura del Servizio, i Clienti interessati dalla sospensione verranno informati con almeno 5 (cinque) giorni di anticipo via email.

Qualora il disservizio risulti causato da disturbi sulla frequenza che non rendono più possibile il collegamento radio tra la sede del cliente e la rete, Euroreti informa l'utente delle decadute condizioni minime per poter usufruire del servizio ed il contratto viene annullato.

In caso di lavoro pianificato con il Cliente, con tempi concordati, non si applica il normale tempo di ripristino.

Rimangono esclusi i tempi necessari al ripristino dei guasti imputabili a terzi.

FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Euroreti dedica particolare attenzione al processo di fatturazione impegnandosi a garantire alla propria clientela elevati standard di trasparenza in linea con quanto stabilito dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Le fatture vengono emesse con periodicità mensile o bimestrale e contengono l'addebito anticipato dei canoni. In conformità all'articolo 7 dell'allegato A alla Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n.179/03/CSP e s.m.i., al Cliente saranno inviate le fatture emesse a titolo di corrispettivo dei servizi contrattuali almeno 15 (quindici) giorni prima della data di scadenza del pagamento. Per i servizi prepagati il Cliente dovrà corrispondere in anticipo a Euroreti il corrispettivo stabilito sulla base delle tariffe accettate dal Cliente al momento della sottoscrizione del relativo contratto. Il pagamento delle fatture può avvenire a mezzo RID, bonifico bancario, addebito su Carta di Credito, in contanti presso la sede di Euroreti (o in un centro affiliato) o comunque nelle modalità esplicitamente riportate nella documentazione d'offerta del servizio presentata al Cliente.

Per i casi di inadempimento o ritardato pagamento verranno addebitati al Cliente interessi a titolo indennitario in conformità ed applicazione della disposizione di cui all'art. 7, comma terzo, della Delibera n. 179/03/CSP.

In caso di modifiche alle condizioni economiche dei servizi offerti e delle condizioni di contratto il Cliente viene informato con almeno 30 gg di anticipo rispetto alla data di applicazione. Le modifiche avranno efficacia solo dopo il decorso del termine di trenta (30) giorni dal ricevimento della comunicazione da parte del Cliente. In tal caso, peraltro, il Cliente, entro tale 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 s.m.i, mediante comunicazione scritta a Euroreti a mezzo lettera raccomandata A/R, da spedire alla sede legale di Euroreti. In mancanza, le variazioni si intendono accettate dal Cliente.

RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

Per le controversie tra Euroreti e il Cliente, a partire dal 23 luglio 2018, vige quanto stabilito in materia dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con delibera n° 203/18/CONS. Il cliente può richiedere all'Autorità di definire la controversia previo esperimento di un tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al Co.re.com competente per territorio con delega a svolgere la funzione conciliativa oppure dinanzi ad altri organi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, in base all'art. 3 della citata delibera.

Reclami del Cliente

In ossequio alla Delibera n. 179/03/CSP, Euroreti assicura agli utenti il diritto a presentare reclami e segnalazioni per telefono o per iscritto, via e-mail, relativi a malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi nonché dei livelli di qualità in essa stabiliti, ai seguenti recapiti:

Euroreti via Orazio Flacco 10 Martina Franca 74015

Tel.: 0804306717

e-mail: onwavenet@gmail.com – PEC: onwavenet@pec.it

Euroreti si impegna a valutare la fondatezza del reclamo ed a comunicare l'esito della valutazione tramite risposta scritta al Cliente entro 30 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto. In caso di accoglimento del reclamo saranno comunicate al Cliente i provvedimenti posti in atto per risolvere le irregolarità riscontrate. Il Cliente che non sia soddisfatto dell'esito del reclamo potrà richiedere la documentazione relativa alle verifiche svolte da Euroreti per valutarne la fondatezza ed eventualmente tentare la conciliazione.

INDENNIZZI

In linea con la normativa nazionale e comunitaria in materia di informazione agli utenti, e in ottemperanza alla delibera 73/11/CONS Euroreti si impegna a corrispondere, su richiesta del Cliente ed esclusivamente per fatto ad essa imputabile, gli indennizzi in caso di mancato rispetto degli standard relativi ai tempi di attivazione di un accesso internet e di risoluzione dei guasti. Il cliente dovrà far pervenire tramite raccomandata A/R a Euroreti una richiesta di indennizzo che sarà valutata entro 45 giorni dal ricevimento e alla quale Euroreti risponderà nella stessa forma. Qualora venga accertata la fondatezza della contestazione del cliente Euroreti provvederà all'accreditamento. L'importo calcolato viene liquidato

stornando dal canone dal mese successivo/i la quota corrispondente all'indennizzo stesso o attraverso l'emissione di una nota di credito.

TUTELA DEI DATI PERSONALI

Ai sensi del Regolamento UE 2016/679 sul trattamento dei dati personali, Euroreti garantisce la massima riservatezza delle informazioni fornite dai clienti, le quali non potranno essere utilizzate, salvo il consenso diretto dell'interessato o la richiesta delle autorità competenti, per finalità diverse dall'erogazione e fatturazione del servizio.

Il Cliente avrà sempre diritto di accesso, aggiornamento (correzione e/o integrazione) e cancellazione nonché di esercitare eventuali opposizioni al trattamento delle informazioni che lo riguardano (di cui Euroreti è "Titolare") tramite specifica richiesta da inviarsi ai seguenti recapiti:

Euroreti via Orazio Flacco 10 Martina Franca 74015

Tel.: 0804306717

e-mail: onwavenet@gmail.com – PEC: onwavenet@pec.it

I servizi online ai quali possono accedere gli utenti sono sicuri poiché regolati dall'utilizzo di username e password personale che impediscono l'accesso da parte di terzi non autorizzati.