

## CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi 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 Frosinone Wireless SpA recepisce la Delibera della Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n°179/03/CSP quale documento di approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazione (ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della Legge 31 luglio 1997, n. 249). La Carta dei servizi Frosinone Wireless SpA è il documento che descrive i principi e le modalità operative adottate da Frosinone Wireless SpA nella relazione con i propri Clienti e intende sintetizzare non solo i diritti dei Clienti, ma anche le responsabilità che Frosinone Wireless SpA assume nei loro confronti. Per tale ragione la Carta dei servizi Frosinone Wireless SpA è richiamata nelle condizioni generali di contratto.

La Carta dei servizi Frosinone Wireless SpA è pubblicata sul sito istituzionale <http://www.frosinonewireless.it> e resa disponibile a tutti i Clienti che ne facciano richiesta. Il Customer Service Frosinone Wireless SpA è disponibile al numero 0775 185524.1/3 tutti i giorni dalle 9:00 alle 17:00 e via e-mail all'indirizzo [info@frosinonewireless.it](mailto:info@frosinonewireless.it) per fornire ogni informazione al riguardo.

### La Società

La società Frosinone Wireless SpA è un Wireless Internet Service Provider (WISP) di servizi di telecomunicazioni a larga banda che offre alla clientela business e residenziale servizi di accesso alla rete Internet, insieme con servizi a valore aggiunto, quali videosorveglianza, telecontrollo, fonia Voip, intranet, ecc, su una infrastruttura propria, con utilizzazione di frequenze in banda libera Hiperlan a 5 Ghz e Wi-Fi a 2,4 Ghz. Frosinone Wireless è operatore di telecomunicazioni, registrato al ROC (Registro degli Operatori delle Comunicazioni) con Codice ROC n. 15768 quale OTAG (Operatore di Telecomunicazioni con Autorizzazione Generale).

Frosinone Wireless SpA realizza infrastrutture di rete TLC pienamente rispondenti ai requisiti di efficienza ed efficacia operativa, oltre che di basso impatto visivo, ambientale e paesaggistico, coerente con l'esigenza di mantenere l'impatto elettromagnetico a valori assolutamente trascurabili.

Partendo da questi elementi, Frosinone Wireless si pone l'obiettivo di rafforzare la propria posizione nel settore delle applicazioni wireless, attraverso la ricerca, lo studio e la sperimentazione di servizi sempre più innovativi e al passo con le tecnologie future. Il tutto finalizzato, in modo progettuale – operativo, allo sviluppo del territorio, con particolare riferimento alle Pubbliche Amministrazioni e al vasto insieme delle attività produttive, senza trascurare le esigenze di privati ed aziende, anche con particolare riferimento alla sicurezza.

In sintesi i sistemi wireless implementati da Frosinone Wireless permettono di avere banda larga per Internet per i diversi profili di utenza, fornendo connettività in modalità fissa o nomadica, applicazioni di piattaforme di e-government e di e-learning, o servizi di valore aggiunto come VoIP (aumento della qualità vocale, riduzione dei costi telefonici), VoD (Video on demand), VdS (Video Sorveglianza) e Telecontrollo (di apparati e/o sistemi industriali), in zone territoriali non fornite dalla larga banda o al fine di connettere tra di loro imprese, associazioni e/o enti locali in una struttura di extranet. Tali sistemi permettono, inoltre, la creazione di aree localizzate "hotspot" per la fornitura in tali aree di servizi e di applicazioni in banda larga senza fili.

Come tecnologia complementare Frosinone Wireless implementa la tecnologia innovativa PLC (PowerLine Communication), un sistema di irradiazione di segnali convogliati su un mezzo già esistente e capillarmente

disponibile come la rete di distribuzione elettrica, in ambienti in cui non risulti possibile utilizzare LAN tradizionali su ethernet o reti wireless indoor.

## La Carta dei Servizi

La Carta dei servizi Frosinone Wireless SpA si articola in tre parti:

- la Parte Prima illustra i principi fondamentali che stanno alla base dei servizi offerti;
- la Parte Seconda descrive i parametri di qualità dei servizi offerti;
- la Parte Terza indica gli strumenti a disposizione dei Clienti per l'esercizio dei propri diritti.

## Parte Prima

### I principi fondamentali

I servizi erogati da Frosinone Wireless SpA sono finalizzati alla soddisfazione delle esigenze dei Clienti nell'ambito delle connessioni Internet a Banda Larga e servizi a valore aggiunto (videosorveglianza, telecontrollo, VoIP) nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, partecipazione, correttezza, trasparenza, efficienza, efficacia, flessibilità, responsabilità.

### Uguaglianza ed imparzialità

Frosinone Wireless SpA fornisce ai propri Clienti servizi di connessione ad Internet a Banda Larga e servizi a valore aggiunto (videosorveglianza, telecontrollo, VoIP) ispirandosi al principio di uguaglianza tra i Clienti, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Frosinone Wireless SpA garantisce eguaglianza di trattamento, a parità di condizioni dei servizi erogati, tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di Clienti e comunque garantisce la parità di trattamento da intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione. Frosinone Wireless SpA nella sua attività si uniforma a criteri di obiettività, giustizia, neutralità e imparzialità ed in tal senso vanno interpretate le condizioni generali di contratto e le clausole specifiche per i singoli servizi sottoscritti dal Cliente.

### Continuità

Frosinone Wireless SpA si impegna a fornire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni nella consapevolezza che la continuità di servizio rappresenta un valore cruciale per le esigenze dei propri Clienti. A tal fine Frosinone Wireless SpA utilizza tutte le più moderne infrastrutture tecnologiche per garantire a propri Clienti la massima continuità ottenibile, che comunque sia non può prescindere da disservizi imputati a forza maggiore e determinati da eventi o da terzi che non rientrano quindi sotto la responsabilità diretta di Frosinone Wireless SpA. In caso di disservizio, Frosinone Wireless SpA si impegna ad adottare con la massima tempestività tutte le misure necessarie ad arrecare il minor disagio possibile ai propri Clienti, minimizzando la durata delle interruzioni o delle irregolarità.

### Partecipazione

Attraverso il Customer Care Frosinone Wireless SpA, ogni Cliente può richiedere in qualsiasi momento informazioni che lo riguardino, avanzare proposte o suggerimenti per migliorare la qualità dei servizi e segnalare eventuali disservizi o reclami. Frosinone Wireless SpA si impegna ad analizzare con attenzione ogni informazione fornita dal Cliente, al fine di migliorare i rapporti reciproci. Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre memorie e/o documenti e formulare suggerimenti per migliorare la fornitura del servizio. Dette informazioni possono essere formulate al Customer Care oppure agli indirizzi e/o numeri di fax riportati nelle singole Condizioni Generali di contratto.

## **Cortesìa, correttezza e trasparenza**

Frosinone Wireless SpA si ispira alla correttezza ed alla trasparenza nel rapporto con i propri Clienti per garantire la massima disponibilità di informazioni sui servizi erogati in una atmosfera di cortesia e cordialità. Frosinone Wireless SpA rispetta il diritto di scelta dei propri Clienti, svolgendo con loro una attività di consulenza che consenta loro di scegliere la soluzione migliore per le loro esigenze, all'interno della gamma dei servizi offerti. In tal senso Frosinone Wireless SpA si impegna alla massima trasparenza per la condivisione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi servizi. Per garantire inoltre la massima trasparenza, il sito istituzionale <http://www.frosinonewireless.it> 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.

## **Efficienza, efficacia, flessibilità**

Frosinone Wireless SpA persegue quotidianamente il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più adatte allo scopo, nella consapevolezza che l'efficienza e l'efficacia rappresentano un valore cruciale per la scelta di Frosinone Wireless SpA da parte dei propri Clienti. Attraverso una continua attività di ricerca e sviluppo e di scouting tecnologico, Frosinone Wireless SpA garantisce ai propri Clienti un rapido accesso all'innovazione e l'adozione flessibile di nuove tecnologie.

## **Tutele**

### **Tutela dell'ordine pubblico e della sicurezza sociale**

Frosinone Wireless SpA contribuisce a mantenere il rispetto dei principi che regolano l'ordine pubblico e la sicurezza sociale. Anche i Clienti Frosinone Wireless SpA devono contribuire a questa finalità, impegnandosi affinché la rete IP non sia veicolo di messaggi che incoraggino il compimento di reati e, in particolare, l'incitamento all'uso della violenza e di ogni forma di partecipazione o collaborazione ad attività illecite.

### **Libertà fondamentali e protezione della vita privata**

Frosinone Wireless SpA contribuisce a far sì che i propri Clienti si uniformino al rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali dell'uomo. In particolare i Clienti devono impegnarsi a rispettare i principi della libertà individuale, del diritto di accedere all'informazione, della tutela della vita privata e della tutela dei dati personali.

### **Tutela dei minori**

Frosinone Wireless SpA pone grande impegno nella tutela dei minori e nel rispetto della loro sensibilità. In particolare Frosinone Wireless SpA è attenta alla diffusione in Internet di contenuti potenzialmente offensivi, come di comunicazioni e informazioni che possano aggirare i minori sfruttando la loro ingenuità.

### **Tutela dei diritti di proprietà intellettuale e industriale**

Frosinone Wireless SpA si attiene ai principi relativi alla tutela del diritto d'autore per il rispetto delle creazioni intellettuali originali e delle invenzioni in conformità alle leggi italiane, alla normativa comunitaria e ai trattati internazionali che regolano la proprietà intellettuale ed industriale.

## Parte Seconda

### Accessibilità ai servizi

Il Cliente interagisce con Frosinone Wireless SpA per richiedere:

- nuove forniture di servizi;
- nuovi contratti;
- variazioni di forniture su contratti esistenti;
- disdette;
- informazioni e reclami;
- pagamenti fatture;
- addebiti per servizi richiesti;
- reclami e rimborsi

utilizzando:

- sportello telefonico;
- comunicazioni via fax ad appositi numeri dedicati;
- corrispondenza postale;
- posta elettronica.

### La soddisfazione del Cliente

Frosinone Wireless SpA è sempre attenta alle esigenze della propria Clientela, in modo da poter adeguare i propri servizi e le relative modalità di erogazione. Per questo motivo Frosinone Wireless SpA analizza:

- le informazioni raccolte dai contatti con i Clienti;
- i contenuti dei reclami;
- le risposte spontanee alle indagini ad hoc, periodicamente promosse.

Sulla base dei risultati emersi, Frosinone Wireless SpA si impegna a:

- verificare costantemente la qualità dei servizi erogati;
- ottimizzare i processi che regolano la fornitura dei servizi.

### Comportamento del personale Frosinone Wireless SpA verso i Clienti

Il personale Frosinone Wireless SpA è munito di tesserino di riconoscimento all'interno di tutti gli ambienti aziendali ed è tenuto ad esibire la propria identità, in particolare quando prende contatto con il Cliente per qualsiasi motivo lavorativo. Il rapporto del personale Frosinone Wireless SpA con i Clienti viene mantenuto con competenza e cortesia.

### Tempi di attivazione dei servizi

Frosinone Wireless SpA pone il massimo impegno per l'attivazione quanto più possibile tempestiva dei servizi al Cliente. I tempi medi attesi di attivazione dei servizi sono indicati da Frosinone Wireless SpA al Cliente in fase di offerta e costituiscono un parametro costantemente misurato e monitorato per le analisi delle performance aziendali. Qualora si verifichi un ritardo nell'attivazione di un servizio imputabile al Cliente o a terzi o comunque dovuto a forza maggiore, Frosinone Wireless SpA si impegna a comunicare al Cliente i motivi del ritardo e, ove possibile, i tempi di attivazione previsti.

### Tempi di risoluzione dei guasti tecnici

Premesso che Frosinone Wireless SpA mette in opera tutti i presidi tecnologici atti a rendere minima la probabilità di problemi nell'erogazione dei propri servizi, in presenza di condizioni di malfunzionamento o di irregolare funzionamento della propria infrastruttura, Frosinone Wireless SpA si impegna a intervenire con la massima tempestività per provvedere alla individuazione e risoluzione del problema.

### **Fatturazione e pagamenti**

Le modalità di fatturazione dei singoli servizi ed i relativi termini di pagamento costituiscono parte integrante della proposta commerciale e sono pertanto specificate all'interno del contratto di fornitura sottoscritto dal Cliente. Il Cliente può rivolgersi al Customer Care di Frosinone Wireless SpA per informazioni e chiarimenti circa la propria posizione contrattuale e i dati riportati in fattura.

### **Recesso e richiesta di cessazione del servizio**

Frosinone Wireless SpA garantisce al Cliente il diritto di recedere dal contratto secondo le modalità esplicitate all'interno delle Condizioni generali di fornitura sottoscritte dal Cliente.

## **Parte Terza**

### **Tutela del Cliente**

Frosinone Wireless SpA 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. Tale impegno si riflette nella realizzazione di procedure di conciliazione specifiche che coinvolgano gli organismi previsti dalla citata normativa, nel rispetto dei principi sanciti dalla Raccomandazione della Commissione 2001/310/CE.

### **Gestione reclami**

I Clienti Frosinone Wireless SpA potranno presentare segnalazioni di reclamo per insoddisfazione sui servizi offerti e per l'inadempienza alle disposizioni della Carta dei servizi al Customer Care di Frosinone Wireless SpA. Tali reclami potranno essere inoltrati al Customer Care Frosinone Wireless SpA via eMail, telefono, fax in base alle preferenze del Cliente stesso e alle modalità previste dal contratto. Frosinone Wireless SpA si impegna a prendere in carico la segnalazione entro il giorno lavorativo successivo, effettuando la relativa notifica al Cliente. Frosinone Wireless SpA si impegna a fornire, se possibile, un immediato riscontro e comunque si impegna a dare risposta al Cliente entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo. Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, che non consentano una risposta esauriente nei termini previsti, Frosinone Wireless SpA informerà entro il predetto termine il Cliente dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi stimati per la risposta. Nel caso in cui Frosinone Wireless SpA non arrivi ad una soluzione positiva per il Cliente, è possibile arrivare ad una soluzione delle controversie promuovendo un tentativo di conciliazione secondo le vigenti normative emanate dalla Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con Delibera 182/02/CONS.

### **Sicurezza**

Frosinone Wireless SpA si prefigge di mantenere costantemente aggiornata l'infrastruttura di sicurezza propria e dei Clienti per minimizzare l'effetto dannoso di eventi esterni, eventualmente anche illeciti. In particolare Frosinone Wireless SpA garantisce che i propri sistemi di posta elettronica adottino tutte le misure necessarie ad evitare il loro utilizzo come veicolo di spamming. La gestione della sicurezza infrastrutturale all'interno dei Data Center Frosinone Wireless SpA avviene attraverso sistemi antincendio, di sorveglianza, di monitoraggio e di protezione contro i fulmini, tutti realizzati con tecnologie all'avanguardia e soggetti a periodici interventi di manutenzione programmata. La gestione della sicurezza Internet avviene

grazie alle competenze del personale tecnico di Frosinone Wireless SpA, che garantisce standard elevati di affidabilità, attraverso:

- l'eccellenza della formazione degli specialisti Frosinone Wireless SpA;
- l'utilizzazione di tecnologie leader di mercato;
- il costante aggiornamento e scouting tecnologico;
- una rapida introduzione delle innovazioni.

### **Verifiche e controllo**

Frosinone Wireless svolge un costante lavoro di verifica e controllo sui propri servizi e sulle risposte alle esigenze del cliente al fine di un continuo miglioramento degli standard di qualità come punti di riferimento a garanzia della qualità offerta si evidenziano alcuni parametri importanti del servizio i cui valori vengono periodicamente rilevati ed aggiornati:

- tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale
- tasso di malfunzionamento per linea di accesso
- tempo di riparazione dei malfunzionamenti
- fatture contestate
- accuratezza della fatturazione
- tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti

Le rilevazioni effettuate attraverso gli standard indicati dalle più aggiornate norme tecniche internazionali di riferimento consentono a Frosinone Wireless di verificare continuamente anche grazie all'ausilio di sondaggi e test il livello di qualità dei propri servizi ai fini anche di una certificazione secondo i consolidati e moderni standard di qualità.

### **Privacy**

Frosinone Wireless SpA gestisce le infrastrutture di rete, i sistemi informativi ed i sistemi di sicurezza secondo quanto stabilito dal Decreto Legislativo n°196/2003 e dal relativo Disciplinare Tecnico per quanto riguarda gli aspetti procedurali, tecnologici ed operativi. Per tale ragione Frosinone Wireless SpA è in grado di rilasciare al Cliente un attestato di conformità alle specifiche del Decreto Legislativo n°196/2003 e del relativo Disciplinare Tecnico per tutti i servizi Frosinone Wireless SpA afferenti a tale legislazione. Frosinone Wireless SpA si impegna a garantire la riservatezza dei dati personali di ciascun cliente ai sensi dell'art. 13 del D.lgs. 196/2003.

Le finalità del trattamento dei dati da parte di Frosinone Wireless SpA riguardano: l'integrale esecuzione del contratto; elaborare studi e ricerche statistiche e di mercato; inviare e divulgare materiale pubblicitario e informativo; compiere attività diretta di vendita o di collocamento di prodotti e/o servizi; effettuare comunicazioni commerciali interattive; finalità connesse agli obblighi previsti da leggi, regolamenti e dalla normativa comunitaria nonché da disposizioni impartite da autorità a ciò legittimate dalla legge e da organi di vigilanza e controllo; finalità di tutela e controllo dei crediti. I dati vengono trattati da Frosinone Wireless SpA per: raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, diffusione, cancellazione, distruzione

dei relativi dati, con o senza l'ausilio di mezzi elettronici e automatizzati, con logiche strettamente correlate alle finalità del trattamento dei dati stessi. La natura del conferimento dei dati a Frosinone Wireless SpA è volontaria. I soggetti e le categorie ai quali i dati possono essere comunicati e l'ambito di diffusione dei medesimi sono: Società controllate e collegate della scrivente Società, nonché terzi per lo svolgimento di attività economiche ed istituzionali, organismi di coordinamento, supervisione e gestione delle reti Internet, nazionali ed esteri. Il Titolare del trattamento dei dati è: Frosinone Wireless SpA Via Lecce, 31 – 03100 Frosinone. Nei confronti del Titolare dei dati è possibile per il Cliente esercitare i diritti di cui al D.lgs. 196/2003, e segnatamente quelli di cui all'art. 7.

### **Provvisorieta**

Questo documento è soggetto a variazioni, in relazione alle disposizioni di Legge che dovessero essere emanate, alle direttive da parte delle Autorità competenti in materia e ad altre modifiche degli elementi qui disciplinati.