

Servizio di assistenza clienti

Premessa

Il servizio di manutenzione, che potrà essere effettuato esclusivamente da FRW s.p.a., direttamente con il proprio personale, o anche avvalendosi di ditta incaricata dalla stessa FRW s.p.a., consiste nel ripristino delle funzionalità del servizio, per mezzo di sostituzione e/o riparazione di parti di ricambio e/o componenti che a giudizio di FRW s.p.a. risultino difettosi o guasti per evidente difetto di costruzione.

Gli interventi di manutenzione saranno effettuati solo se risultano regolarmente pagati i canoni pregressi.

Gli interventi di manutenzione potranno avvenire anche su iniziativa autonoma di FRW s.p.a. per giustificati motivi; in tal caso l'intervento di manutenzione è a totale carico della FRW s.p.a.

Disponibilità del Servizio incluse nel contratto (esenti da pagamento)

Il servizio sarà svolto durante il normale orario di lavoro dal centro assistenza competente, in relazione agli orari previsti dalla normativa per il settore TLC e comunque secondo quanto di seguito indicato:

- dal lunedì al venerdì
- dalle ore 09:00 alle ore 17:00. (ad esclusione delle festività infrasettimanali)

I servizi forniti durante l'orario di lavoro comprendono:

- interventi di verifica impianto e di manutenzione programmata;
- assistenza tecnica telefonica;
- disponibilità di tecnici addetti alla manutenzione degli impianti;
- individuazione e risoluzione dei guasti sulla rete esistente di collegamento delle apparecchiature;
- programmazione degli interventi in merito alle esigenze dell'utente, alla disponibilità di mezzi e risorse del servizio di manutenzione;

Interventi a pagamento

Il servizio di manutenzione non comprende la fornitura di materiali accessori e di consumo, quali a titolo esemplificativo e non limitativo, plug, cavo ethernet, la sostituzione di batterie o pile e la manutenzione di dispositivi elettrici di alimentazione forniti con le CPE. **Sono altresì escluse – e**

Frosinone Wireless S.p.A.

REG.IMP. FROSINONE P.I./C.F. 02482550601
REA 155627 – Capitale Sociale € 120.000,00 i.v.
N._registrazione al ROC: 15768 – AS50627
CERTIFICAZIONE ISO 9001: 2008 n. 689703



www.fwireless.it - info@frosinonewireless.it

Sede legale: Via Lecce, 31 – 03100 Frosinone

Sede operativa: P.zza Sandro Pertini

Palazzo SIF - 03100 Frosinone

Tel: 0775 1855241 – Fax: 0775 408053

vengono quindi poste a carico del Cliente secondo i listini di assistenza tecnica attualmente in vigore - le riparazioni dei dispositivi danneggiati dall'uso non corretto, da incuria, da uso non conforme alle istruzioni fornite, da manomissione, da cause accidentali (scariche atmosferiche).

Al termine di ogni intervento, sarà cura del tecnico della FRW s.p.a. redigere un "foglio di lavoro" per ogni intervento, con indicazione della data, del tipo di intervento effettuato, dei materiali impiegati, delle ore di lavoro (ora o frazione della stessa), del numero dei tecnici, ecc.;

Listino Prezzi

Le fatturazioni per gli interventi saranno emesse, sulla base del "foglio di lavoro" e dei prezzi del listino corrente FRW s.p.a :

ID	Descrizione	Costo	
1	Diritto di chiamata	30,00 €	
2	Ora di lavoro/tecnico frazionabile per 15 minuti	40,00 €	
3	Antenna CPE 23 dB rigenerata (se disponibile)	50,00 €	
4	Antenna CPE 23 dB nuova	110,00 €	
5	Cavo ethernet	0,30 €/m	
6	Guaina spiralata in PVC	0,65 €/m	
7	Spostamento impianto	Diritto di chiamata	30,00 €
		Intervento	65,00 €
8	Riconfigurazione router, rifacimento plug, sostituzione alimentatore o POE	30 €	

Tutti i prezzi su indicati sono IVA esclusa. Eventuali dispositivi da sostituire e/o interventi non indicati, saranno oggetto di preventivo preliminare

Aggiornamento: giugno 2014

Frosinone Wireless S.p.A.

REG.IMP. FROSINONE P.I./C.F. 02482550601
REA 155627 – Capitale Sociale € 120.000,00 i.v.
N._registrazione al ROC: 15768 – A550627
CERTIFICAZIONE ISO 9001: 2008 n. 689703



www.frwireless.it - info@frosinonewireless.it

Sede legale: Via Lecce, 31 – 03100 Frosinone
Sede operativa: P.zza Sandro Pertini
Palazzo SIF - 03100 Frosinone
Tel: 0775 1855241 – Fax: 0775 408053