

Nell'ottica di garantire la trasparenza nei rapporti con gli utenti e in ottemperanza alla Direttiva del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994 relativa ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", alla 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", nonché alla Delibera n. 131/06/C-SP "Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di accesso ad internet da postazione fissa, ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2 della legge 31 luglio 1997, n. 249" e alla successiva Delibera 244/08/CSP e seguenti, nonché delle Delibere AGCOM 254/04/CSP "Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa ai sensi dell'articolo 1, comma 6 lett. b) n. 2 della legge 31 Legge 1997, n. 249", e Delibera AGCOM 79/09/CSP "Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche", è possibile consultare la Carta dei Servizi, disponibile in formato .pdf.

carta dei servizi 2017

La presente Carta si articola in tre parti:

- la prima definisce i principi ai quali si ispira Witecno Srl nell'erogazione dei propri servizi;
- la seconda definisce gli indicatori di qualità dei servizi ed i relativi standard;
- la terza definisce gli strumenti di tutela a garanzia dei Clienti.

La Carta sarà soggetta a periodiche modifiche ed integrazioni in relazione alle evoluzioni tecnologiche ed alle modifiche regolamentari.

TRASPARENZA PER I NOSTRI CLIENTI

LE OFFERTE E I VALORI

GLI STANDARD QUALITATIVI

GLI IMPEGNI CONTRATTUALI



WITECNO SRL
Via Salvatore Nullo - 68/B,
Giugliano in Campania, 80014
Napoli, Italia - info@witecno.it



witecno[®]
INTEGRATED SOLUTIONS

PREMESSA

WITECNO Srl , con sede in Giugliano in Campania (Na), è nata con l'obiettivo di mettere in campo sofisticate tecnologie capaci di erogare servizi innovativi per le comunicazioni quotidiane.

In particolare il Wi-fi, che nutre lo spirito “free” di Internet utilizzando gamme sempre più ampie di frequenze libere, risponde alle più varie esigenze di comunicazione anche di chi si trovi in condizioni orografiche critiche.

In un settore che è in continua evoluzione, la Witecno Srl ha investito molto sulla preparazione e sulla costante specializzazione del proprio staff tecnico, per offrire ai propri clienti prodotti e servizi all'avanguardia.

L'esperienza maturata nel settore, ha permesso di comprendere, analizzare e prospettare ai propri clienti, soluzioni ad alto contenuto tecnologico prestando sempre molta attenzione alla qualità.

La propria attività, inizialmente volta al superamento del digital divide nella zona di Licola, ha condotto alla creazione di una rete di telecomunicazioni wireless e in fibra ottica di proprietà, indipendente dagli operatori tradizionali, attraverso la quale vengono offerti, a privati ed aziende, un ampio range di servizi quali:

banda larga, telefonia VoIP, videosorveglianza, hotspot wifi, hosting personalizzati, cloud networking, domotica e sviluppo web.

Tutto questo nel rispetto dei principi fondamentali di uguaglianza, imparzialità, partecipazione, correttezza, trasparenza, efficienza, efficacia, flessibilità, responsabilità e governance, cortesia e disponibilità.

INDICE

1) PRINCIPI FONDAMENTALI WITECNO SRL

2) QUALITA' DEI SERVIZI WITECNO SRL

3) TUTELA CLIENTI WITECNO SRL

1) PRINCIPI FONDAMENTALI WITECNO SRL

1.1 UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA' DI TRATTAMENTO

Witecno Srl eroga i propri servizi ispirandosi al principio di eguaglianza e di pari dignità, prescindendo da differenze di sesso, razza, etnia, lingua, religione e opinioni politiche tra gli utenti e non operando discriminazioni tra le diverse aree geografiche in cui vengono offerti i servizi e tra diverse categorie o fasce di utenti, a parità di condizioni e di servizio prestato.

Le attività di Witecno Srl si ispirano ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, in base ai quali sono state formulate e devono essere interpretate le clausole delle condizioni generali e delle condizioni particolari di fornitura dei servizi e in base ai quali devono essere interpretate le norme regolamentari e di settore.

Witecno Srl garantisce misure agevolate, atte a favorire l'accesso ai disabili ai propri servizi, così come previsto dalla Delibera Agcom 46/17/CONS e meglio specificato sul sito istituzionale <http://www.witecno.it>. **nella sezione .../agevolazioni economiche**

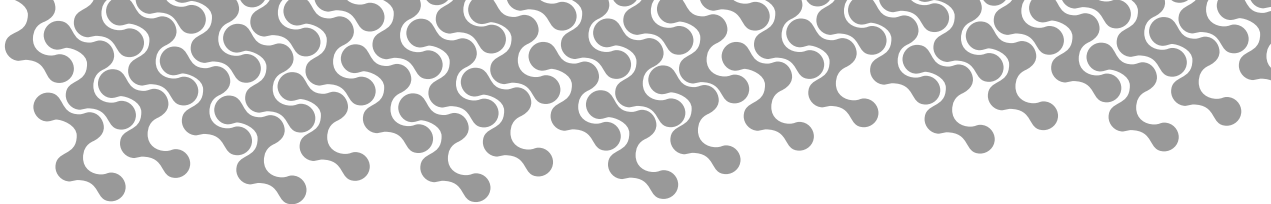
1.2 CONTINUITA' DI SERVIZIO

Witecno Srl fornisce i servizi in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni, fatta eccezione dei soli casi in cui si dovesse ricorrere ad interventi di manutenzione e riparazione, anche conseguenti ad eventuali guasti, nonché a cause di forza maggiore od ottemperanza a leggi vigenti o a provvedimenti dell'Autorità Pubblica.

Nella consapevolezza che la continuità di servizio rappresenta un valore cruciale per le esigenze dei propri Clienti, Witecno Srl utilizza tutte le più moderne infrastrutture tecnologiche per garantire la massima continuità ottenibile, che comunque 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 Witecno Srl.

Nei casi di disservizi per interventi di manutenzione o per causa di forza maggiore, Witecno Srl adotta i provvedimenti necessari al fine di ridurre al minimo il disagio per gli utenti, eventualmente informando in anticipo i propri utenti degli interventi manutenzione programmata che possono comportare interruzioni dei servizi, tramite newsletter specifiche, comunicazioni pubblicate nella sezione di assistenza tecnica del proprio sito o contattando direttamente l'utente qualora si rendessero necessari interventi presso la sede di quest'ultimo.

Si informa comunque che i servizi vengono alimentati tramite energia elettrica e che alcuni elementi di rete non sono ridondabili e che in caso di applicazioni che richiedano particolare continuità del servizio è opportuna la predisposizione di opportuni sistemi di emergenza. Nel caso specifico dei servizi wireless in banda non licenziata, essendo possibili lecite interferenze di terzi, queste ultime possono considerarsi causa di forza maggiore, come peraltro evidenziato nella documentazione contrattuale in relazione alla Delibera 183/03/CONS.



1.3 PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO

Witecno Srl garantisce la partecipazione dei singoli utenti e delle associazioni di consumatori al processo di miglioramento dei servizi offerti. Ogni utente può inviare 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. Con specifico riferimento ai reclami e specifiche segnalazioni si precisa che gli stessi saranno presi in considerazione con tempi di riscontro inferiori ai 10 (dieci) giorni dalla ricezione.

1.4 CORTESIA, CORRETTEZZA, TRASPARENZA E CHIAREZZA

Witecno Srl assicura un trattamento rispettoso e cortese del singolo utente, improntato a principi di trasparenza e semplicità, al fine di garantire il pieno e consapevole diritto di scelta e di agevolare l'esercizio dei diritti di scelta e l'adempimento delle procedure richieste per la fornitura, il recesso e le variazioni, anche tramite l'uso di linguaggio e procedure semplici, chiare ed equilibrate. Witecno Srl 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 supporto immediato e identificativo personale.

Per consentire ai propri Clienti di scegliere la soluzione migliore per le loro esigenze, all'interno della gamma dei servizi offerti, Witecno Srl si impegna alla massima trasparenza per la condivisione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi. Il sito istituzionale, 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.

1.5 EFFICIENZA, EFFICACIA E FLESSIBILITA'

Witecno Srl persegue quotidianamente il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi forniti ai propri utenti, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, amministrative e procedurali più adatte allo scopo, nella consapevolezza che esse rappresentano un valore cruciale per la scelta di Witecno Srl da parte dei propri Clienti.

1.6 SICUREZZA

Witecno Srl 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 Witecno Srl garantisce che i propri sistemi di posta elettronica adottino tutte le misure necessarie ad evitare il loro utilizzo come veicolo di spam. La gestione della sicurezza infrastrutturale all'interno dei datacenter Witecno Srl 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 reparto tecnico di Witecno Srl che garantisce standard elevati di affidabilità, attraverso l'eccellenza della formazione degli specialisti Witecno Srl, l'utilizzo di tecnologie leader di mercato, il costante aggiornamento e ricerca tecnologica e una rapida introduzione delle innovazioni.

1.7 TUTELA DEI DATI PERSONALI

Witecno Srl garantisce all'utente la tutela di cui al D.lgs. n. 196/2003 e sue successive modificazioni. In particolare si garantisce all'utente la possibilità di esercitare i diritti elencati nell'art. 7 del D.lgs. n. 196/2003 contattando il Responsabile del trattamento dei dati. A questo proposito l'utente potrà, su richiesta, ottenere la conferma dell'esistenza dei suoi dati personali e la loro comunicazione in forma intelligibile, l'indicazione dell'origine, della logica e delle finalità del trattamento, il loro aggiornamento (correzione e/o integrazione), nonché esercitare eventuali opposizioni al trattamento.

Witecno Srl gestisce le infrastrutture di rete, i sistemi informativi ed i sistemi di sicurezza secondo quanto stabilito dal D.lgs. n. 196/2003 e dal relativo Disciplinare Tecnico per quanto riguarda gli aspetti procedurali, tecnologici ed operativi. Witecno Srl si impegna, dunque, 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 Witecno Srl 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 Witecno Srl 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 ad Witecno Srl 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:

WITECNO SRL - VIA SALVATORE NULLO 68/B - GIUGLIANO IN CAMPANIA, 80014 - NAPOLI - ITALIA

1.8 TUTELA DELL'ORDINE PUBBLICO E DELLA SICUREZZA SOCIALE

Witecno Srl contribuisce a mantenere il rispetto dei principi che regolano l'ordine pubblico e la sicurezza sociale. Anche i Clienti Witecno Srl 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.

1.9 LIBERTA' FONDAMENTALI E PROTEZIONE DELLA VITA PRIVATA

Witecno Srl 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.

1.10 TUTELA DEI MINORI

Witecno Srl pone grande impegno nella tutela dei minori e nel rispetto della loro sensibilità. In particolare Witecno Srl è attenta alla diffusione in Internet di contenuti potenzialmente offensivi, come di comunicazioni e informazioni che possano raggirare i minori sfruttando la loro ingenuità. Witecno Srl è aderente al "Codice di autoregolamentazione Internet e Minori".

1.11 TUTELA DEI DIRITTI DI PROPRIETA' INTELLETTUALE E INDUSTRIALE

Witecno Srl 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.

2) QUALITA' DEI SERVIZI WITECNO SRL

Nello svolgimento della propria attività Witecno Srl rivolge la massima attenzione al grado di soddisfazione della clientela ponendosi obiettivi sempre più ambiziosi in termini di qualità dei servizi offerti.

In un'ottica di miglioramento continuo e di centralità dell'utente l'azienda adotta una serie di indicatori stabilendo annualmente degli obiettivi da raggiungere in base ai quali valutare periodicamente il livello qualitativo conseguito, nel pieno rispetto della direttiva generale sulla qualità nei servizi di telecomunicazioni e in linea con le successive delibere specifiche.

Per ciascun anno solare Witecno Srl fissa i suddetti standard ed entro la fine dell'anno precedente a quello di riferimento ne informa l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Tali standard sono riportati sul sito web Witecno Srl e valgono quali allegati della presente Carta; gli stessi sono annualmente aggiornati così come i risultati raggiunti e le relative modalità di pubblicazione.

Gli indicatori riportati nella seguente Carta dei servizi sono validi in condizioni normali di servizio, fatta quindi eccezione l'eventualità che si verifichino:

- **guasti nella propria rete o in quella di operatori interconnessi;**
- **manutenzioni periodiche atte a garantire il corretto funzionamento delle reti di trasmissione e il mantenimento della qualità di erogazione;**
- **cause di forza maggiore: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi o atti dell'autorità pubblica.**

Witecno Srl, in adempimento a quanto prescritto Dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni pubblica sul seguente documento i resoconti semestrali ed annuali sui risultati effettivamente raggiunti per ciascun indicatore di qualità.

Accanto ai nostri impegni, svolgiamo un costante lavoro di verifica e controllo sui parametri di qualità dei servizi offerti. In particolare, rileviamo periodicamente i valori di alcuni indicatori di qualità e li confrontiamo con gli obiettivi prefissati.

Tempo di attivazione del servizio di accesso ad Internet

Tempo misurato che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

Tasso di malfunzionamento per linea di accesso ad Internet

Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso a larga banda attive rilevate nel medesimo periodo.

Tempo di riparazione dei malfunzionamenti del servizio di accesso ad Internet

Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del Cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

Tempo di risposta alle chiamate al servizio di assistenza ai clienti

Intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.

Addebiti Contestati per servizi di accesso ad Internet

Rapporto tra il numero reclami ricevuto nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo.

ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA (Delibere 131/06/CSP e 244/08/CSP)

1) TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Servizi su ADSL HOME:

95% dei clienti: 7 giorni

99% dei clienti: 9 giorni

Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente: 99,6%

Servizi su ADSL BUSINESS:

95% dei clienti: 7 giorni

99% dei clienti: 9 giorni

Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente: 99,3%

2) TEMPO DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI

Tempo trascorso tra la segnalazione di un malfunzionamento da parte del Cliente e la relativa risoluzione:

95% dei malfunzionamenti: 12 ore

80% dei malfunzionamenti: 8 ore

Percentuale delle riparazioni completate entro il tempo massimo previsto da contratto: 100%

3) TEMPO DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE AI SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI DELL'OPERATORE PER ACCESSO AD INTERNET A BANDA LARGA

Tempo minimo di attesa per poter scegliere "operatore umano": 20 secondi

Tempo medio di risposta dell'operatore umano alle chiamate entranti (dopo la selezione "operatore umano"): 30 secondi

Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 65%

4) FATTURE CONTESTATE

Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: 1,80%

5) TASSO DI MALFUNZIONAMENTO PER LINEA DI ACCESSO

Percentuale tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso in banda larga: 28% (annuale)

3) TUTELA CLIENTI WITECNO SRL

Offerta dei Servizi

Witecno Srl si rivolge al mercato con una gamma completa di servizi di comunicazione integrata, offerti studiando sempre le soluzioni più idonee ad ogni realtà.

I settori di attività coprono **trasmissione dati, servizi di comunicazione unificata e virtualizzazione, videosorveglianza, hotspot wifi, domotica, sviluppo web e servizi accessori (quali hosting, housing, caselle e-mail, caselle pec, domini)**

I servizi che compongono l'offerta integrata di Witecno Srl 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, con particolare attenzione alla definizione dei prezzi e dei costi di manutenzione;
- il tempo di fornitura del collegamento iniziale;
- la durata, le condizioni di rinnovo e di cessazione dei servizi e del contratto;
- una sintesi della procedura da seguire per i reclami.

Il Contratto

Il Contratto è l'insieme costituito dalla Domanda di Adesione ai Servizi Witecno Srl, la Carta dei Servizi, 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 Witecno Srl o, in ogni caso, al momento dell'attivazione dei servizi da parte di Witecno Srl.

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: Witecno Srl - via Salvatore Nullo 68/B - Giugliano in Campania 80014 (NA) oppure a mezzo Posta Elettronica Certificata all'indirizzo witecnosrl@pec.it

Consumi

Witecno Srl, in ossequio a quanto stabilito dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e nel rispetto dei principi di tutela del Cliente, al fine di garantire uno strumento di controllo del livello di consumi legato all'uso del servizio oggetto del contratto fornisce alla propria clientela:

- un documento di dettaglio rispetto a quanto indicato in fattura;
- la possibilità di controllare on line in ogni momento i consumi.

Informazioni alla Clientela

Nel pieno rispetto di quanto stabilito dall'Autorità Garante nelle Comunicazioni con la delibera 179/03 CSP, Witecno Srl 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 penali qualora non accetti le nuove condizioni;

modifiche alla presente Carta dei Servizi con almeno 30 giorni di anticipo;

A tal fine Witecno Srl mette a disposizione degli utenti:

un numero di assistenza attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle 17.30;
messaggi ed inserti informativi o altro materiale inviato direttamente al Cliente;
il sito web www.witecno.it;
pubblicazioni sulla stampa locale e nazionale

Witecno Srl inoltre si impegna ad informare gli utenti del loro diritto di scelta di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico e circa le modalità di inserimento, modifica e cancellazione dei dati personali nonché delle modalità di fornitura degli elenchi secondo quanto stabilito dalle Delibere 36/02/CONS e 180/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e del Provvedimento del 24/02/2011 del Garante per la Protezione dei Dati Personali.

Irregolare funzionamento del servizio

Reclami sui servizi (Customer Care)

L'impegno di Witecno Srl è quello di riuscire ad eliminare la causa del disservizio entro il termine massimo previsto al successivo punto Livelli di gravità del guasto, fermo restando la possibilità per alcune tipologie di servizio offerte al Cliente di attivare meccanismi di intervento diversi con tempi di risoluzione più rapidi.

Il Cliente può effettuare il reclamo contattando il Customer Care:

via telefono ai seguenti recapiti:

+39 08119758108

via e-mail: info@witecno.it - fatture@witecno.it - amministrazione@witecno.it

sito web: www.witecno.it/support/ oppure www.witecno.it/contatti

tramite social network fb

witecnosrl@pec.it per richieste concernenti il servizio di Posta Elettronica Certificata.

Il servizio di Customer Care, attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.30 alle ore 17.30, assegnerà un numero identificativo di guasto o di disservizio e segnalerà al Cliente lo stato di avanzamento risoluzione.

Livelli e tempi di risoluzione dei reclami

Al ricevimento della segnalazione di un guasto sarà effettuata un'analisi del livello di gravità del guasto:

livello 1: Totale indisponibilità del servizio. Necessita di un intervento urgente e chiusura entro 12 ore lavorative, e comunque nel caso di assistenza Clienti Standard entro la stessa giornata se la segnalazione è effettuata entro le ore 12.00 ed entro le 14.00 della mattina lavorativa successiva se la segnalazione è effettuata tra le ore 15.00 e le 17.00;

livello 2: Servizio degradato, funzionante con prestazioni inferiori a ai livelli garantiti. Necessita di un intervento normale con chiusura entro 24 ore lavorative;

livello 3: Servizio funzionante con prestazioni pari ai livelli garantiti. Necessita di un intervento normale con chiusura entro 48 ore lavorative.

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

Pagamento del servizio

Fatturazione e pagamento

Witecno Srl 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.

La fattura viene inviata al Cliente ed accompagnata, a titolo gratuito, dal dettaglio relativo al profilo oggetto di fatturazione. Il pagamento delle fatture può avvenire a mezzo RID, bonifico bancario, addebito su Carta di Credito o comunque nelle modalità esplicitamente riportate nella documentazione d'offerta del servizio presentata al Cliente su contratto o mezzo mail.

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.

In caso di errori di fatturazione, e salvo i casi di rimborso automatico nei casi di errati addebiti ad una pluralità di utenti, le richieste di rimborso o i reclami relativi alla fatturazione potranno essere inoltrate a Witecno Srl per iscritto agli specifici punti di contatto.

Risoluzione delle controversie

Per le controversie tra Witecno Srl e il Cliente vige quanto stabilito in materia dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con delibera n° 173/07/CONS. In base all'art. 2 della citata delibera, per le controversie rimesse alla competenza dell'Autorità il ricorso in sede giurisdizionale è improcedibile fino al momento in cui si adempie all'obbligo di conciliazione dinanzi al Co.re.com competente per territorio munito di delega a svolgere la funzione conciliativa, oppure dinanzi ad altri organi di risoluzione extragiudiziale delle controversie.

Il termine per la conclusione della procedura conciliativa è di 30 giorni a partire dalla data di presentazione dell'istanza.

Reclami del Cliente

In ossequio alla Delibera n. 179/03/CSP, Witecno Srl assicura agli utenti il diritto a presentare senza oneri aggiuntivi reclami e segnalazioni per telefono, per iscritto, a mezzo fax o 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:

Ufficio Reclami Witecno Srl – Via S.Nullo 68/B - Giugliano in Campania - 80014 (Na)
Tel.: 08119758108 – e-mail: info@witecno.it – amministrazione@witecno.it
PEC: witecnosrl@pec.it

Witecno Srl si impegna a valutare la fondatezza del reclamo ed a comunicare l'esito di detta 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.

Qualora sia dovuto un rimborso, questo sarà liquidato con accredito sul primo ciclo di fatturazione utile.

Il Cliente che non sia soddisfatto dell'esito del reclamo o della richiesta di rimborso potrà richiedere la documentazione relativa alle verifiche svolte da Witecno Srl per valutarne la fondatezza ed eventualmente esperire la conciliazione.

Indennizzi

In linea con la normativa nazionale e comunitaria in materia di informazione degli utenti, e in ottemperanza alla delibera 73/11/CONS Witecno Srl 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 e di risoluzione dei guasti.

L'importo calcolato viene liquidato nel primo ciclo di fatturazione utile stornando dal canone del mese successivo la quota corrispondente all'indennizzo stesso.

Tutela della Privacy

REGOLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO DEL 27 APRILE 2016

Ai sensi e per gli effetti dell'articolo 13 del Regolamento (UE) n. 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (Regolamento generale sulla protezione dei dati, di seguito, anche, "Regolamento" o "GDPR") e che abroga la Direttiva 95/46/CE, La informiamo che i dati personali da Lei volontariamente messi a disposizione di Witecno Srl - Integrated Solutions (di seguito anche "La Società" o "Witecno") saranno oggetto di trattamento nel rispetto della vigente normativa in materia di protezione dei dati personali e, comunque, dei principi di riservatezza cui è ispirata l'attività della Società.

Titolare del trattamento e Responsabile al trattamento dei dati personali.

Il Titolare del trattamento dei Suoi dati è Witecno Srl – Integrated Solutions, con sede legale in Giugliano in Campania (Na) - Via Salvatore Nullo 68/b, nella persona del Legale Rappresentante pro tempore. Qualsiasi richiesta relativa ai dati personali trattati da Witecno Srl – Integrated Solutions potrà essere inviata presso la sede legale della Società, oppure scrivendo all'indirizzo di posta elettronica info@witecno.it. L'elenco aggiornato dei Responsabili è disponibile presso la Società ed è conoscibile attraverso apposita richiesta formulata con le modalità sopra indicate.

Il contatto del Responsabile della Protezione dei Dati è dpo@witecno.it

La presente informativa sarà soggetta ad aggiornamenti. Witecno invita, pertanto, gli Utenti che intendano conoscere le modalità di trattamento dei dati personali raccolti da Witecno a visitare periodicamente questa pagina.

<https://www.witecno.it/INFORMATIVA-PRIVACY-WITECNO.pdf>