

LA CARTA DEI SERVIZI DI WISPI S.r.l. - ANNO 2026

WISPI S.r.l. (d'ora in poi denominata "WISPI"), 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", dalla delibera AGCOM 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 dalla delibera AGCOM 156/23/CONS "Regolamento in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni elettroniche accessibili al pubblico da postazione fissa", nonché della delibera AGCOM 79/09/CSP "Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche", adotta la presente Carta dei Servizi (d'ora in poi denominata "Carta"), la quale stabilisce i principi ed i criteri relativi alla qualità dei servizi di telecomunicazioni accessibili al pubblico offerti da WISPI.

La seguente Carta descrive la gestione del rapporto con i clienti da parte di WISPI, in termini di assistenza e gestione di eventuali reclami, volta a non lasciare mai solo il cliente e avendo cura di assisterlo per tutta la durata del contratto, al fine di creare con lui un rapporto di fiducia duraturo.

La Carta offre informazioni utili riguardanti lo schema contrattuale, l'attivazione e la disattivazione del servizio, la trasparenza delle condizioni economiche, il pagamento della fattura, il recesso, la tutela del Cliente, i canali di comunicazione con l'azienda.

Inoltre nella stessa sono illustrate le modalità mediante le quali WISPI eroga i servizi di Telecomunicazione ai Clienti, con una particolare attenzione alla qualità di questi servizi e alla trasparenza delle condizioni di fornitura.

La Carta è resa disponibile al Cliente mediante pubblicazione nel sito web www.wispi.it presso cui è possibile reperirla ed è, altresì, richiamata nelle Condizioni Generali di Contratto. Sarà aggiornata periodicamente, in considerazione dell'evoluzione delle tecnologie e dell'organizzazione aziendale, nonché delle indicazioni fornite dai Clienti. Sul sito web viene altresì messa a disposizione la documentazione relativa alla qualità dei servizi come da Delibera 156/23/CONS e le informazioni relative alla "Trasparenza tariffaria".

La presente Carta è suddivisa in quattro parti:

- la parte prima presenta la nostra azienda e delinea i principi fondamentali alla base dei servizi offerti;
- la parte seconda indica come sono regolati i rapporti tra WISPI e gli utenti, nonché l'accessibilità ai servizi;
- la parte terza elenca gli standard qualitativi dei servizi;
- la parte quarta descrive procedure e modalità concernenti rimborsi e indennizzi.



WISPI Wireless Internet Service Provider I.T.S.

WISPI Srl – via Libero Attardi 35

92020 Santo Stefano Quisquina (AG)

Registro Operatori Telecomunicazioni 37203 P.Iva 03016080842

Tel 0922.989882 E-mail amministrazione@wispi.it PEC amministrazione@wispipec.it



Parte 1 - Principi fondamentali

Chi siamo

WISPI nasce da una lunga esperienza di tecnici altamente specializzati nel settore dell'I.T.C ed opera da diversi anni nei settori dei servizi delle tecnologie e delle soluzioni per l'informatica, per le telecomunicazioni e degli impianti tecnologici civili ed industriali.

La nostra mission è quella di fornire apparati e soluzioni “chiavi in mano” sia in ambito informatico (software su misura o di terze parti), sia in quello delle Telecomunicazioni (Wireless e Wireline) sia, infine, in quello dei servizi in modo efficiente e professionale.

Un elemento di forza della nostra struttura sono i servizi di Assistenza tecnica e sistemistica che WISPI fornisce ai propri Clienti.

I nostri Clienti hanno la possibilità di avvalersi di pacchetti contrattuali che, oltre a fornire l'adeguata e tempestiva assistenza tramite help desk, mettono anche a disposizione interventi programmati per un corretto e efficiente utilizzo dei sistemi informatici.

Siamo un'azienda autorizzata all'esercizio di servizi per comunicazione elettronica ISP, WISP e di rivendita del traffico telefonico (reseller), regolarmente iscritta al ROC con il n. 16237 e al MEPA, iscrizione che permette di servire le Pubbliche Amministrazioni.

1.1 Uguaglianza ed imparzialità

Noi di WISPI forniamo i nostri servizi ispirandoci al principio di uguaglianza di trattamento dei Clienti, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche tra le diverse persone.

La stessa eguaglianza di trattamento viene applicata, a parità di condizioni del servizio, tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di Clienti, garantendo l'assenza di ogni ingiustificata discriminazione. Prestiamo particolare attenzione e cura all'espletamento ottimale dei servizi a vantaggio di soggetti portatori di handicap, anziani e soggetti appartenenti a classi socialmente più deboli.

1.2 Continuità del servizio

In WISPI ci impegniamo ad erogare i servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione. Dichiariamo di offrire i nostri servizi anche attraverso reti e servizi di altri operatori e, pertanto, nessuna responsabilità può essere a noi attribuita nell'ipotesi in cui l'interruzione del servizio sia imputabile a tali altri operatori.

In caso sia necessario un intervento da parte di un operatore WISPI presso un Cliente, è nostra premura concordare la data e l'orario e assicurarci che il tecnico incaricato sia munito di apposito tesserino di riconoscimento.

Nei casi di interruzione o di irregolare funzionamento dei servizi, adottiamo provvedimenti necessari a ridurre la durata delle irregolarità e ad arrecare ai Clienti il minor disagio possibile.

In WISPI offriamo a ciascun Cliente la possibilità di formulare suggerimenti per migliorare la fornitura del servizio. Le segnalazioni e le proposte dei Clienti sono da noi adeguatamente prese in considerazione.

1.3 Efficacia ed efficienza

In WISPI perseguiamo il continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più funzionali allo scopo.

Uno dei nostri punti di forza, nonché elemento distintivo della nostra azienda, è la cortesia. Improntiamo i rapporti con i Clienti al rispetto e alla gentilezza, agevolando i Clienti stessi nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento dei propri obblighi.

I nostri dipendenti sono tenuti ad indicare il proprio nome sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche con i Clienti.

1.4 Partecipazione del Cliente

WISPI 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 30 (trenta) giorni dalla ricezione.

1.5 Trasparenza, chiarezza e libertà di scelta

Rispettando i principi su cui si fonda il diritto di scelta dei Clienti, ci impegniamo a rendere facilmente accessibili e fruibili, attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate, sia i contratti relativi alla fornitura dei servizi, che i moduli relativi ai recessi, nonché le variazioni contrattuali per includere o escludere la fornitura di uno o più servizi supplementari o aggiuntivi.

In WISPI ci facciamo carico di diffondere qualsiasi informazione circa i servizi secondo i criteri di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e lealtà.

Il Cliente/Utente può in ogni momento ottenere le specifiche, i dettagli e le informazioni relative ai nostri servizi e, in particolare, relative ai servizi a lui erogati, accedendo al nostro sito www.wispi.it

Il Cliente ha il diritto di acquisire le informazioni che lo riguardano e che sono in nostro possesso, contattandoci all'indirizzo mail amministrazione@wispi.it

Inoltre rispettiamo il diritto di scelta dei Clienti, consentendo loro di mostrare la propria preferenza tra i diversi servizi offerti. Per fare in modo che il Cliente possa essere certo di aver scelto la soluzione che meglio possa rispondere alle proprie esigenze, ci impegniamo a diffondere con massima trasparenza le informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi servizi.

1.6 Sicurezza

WISPI 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 garantisce che i propri sistemi di posta elettronica adottino tutte le misure necessarie ad evitare il loro utilizzo come veicolo di spam.



WISPI Wireless Internet Service Provider I.T.S.

WISPI Srl – via Libero Attardi 35

92020 Santo Stefano Quisquina (AG)

Registro Operatori Telecomunicazioni 37203 P.Iva 03016080842

Tel 0922.989882 E-mail amministrazione@wispi.it PEC amministrazione@wispipec.it



La gestione della sicurezza internet avviene grazie alle competenze del reparto tecnico di WISPI che garantisce standard elevati di affidabilità, attraverso l'eccellenza della formazione degli specialisti, 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

WISPI assicura che i dati personali di cui è titolare sono trattati ai sensi di quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679 (il cd. 'GDPR' – di seguito il "**GDPR**"), dal Codice in materia di protezione dei dati personali (D. Lgs. 196/2003), così come novellato dal D. Lgs. 101/2018, e da ogni altra normativa nazionale applicabile. In particolare, WISPI riconosce ai Clienti la possibilità di esercitare in ogni momento i diritti di cui agli artt.15 e ss. del GDPR, scrivendo all'indirizzo: amministrazione@wispi.it

Per maggiori informazioni sul trattamento dei dati dei Clienti, è sempre possibile consultare l'informativa privacy disponibile sul sito <https://www.wispi.it/privacy/>. Il Cliente ha il diritto di acquisire le informazioni che lo riguardano e che sono in nostro possesso, contattandoci all'indirizzo amministrazione@wispi.it

1.8 Tutela dell'ordine pubblico e della sicurezza sociale

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

Parte 2- La cura del Cliente e l'accessibilità ai servizi

Il Cliente può interagire con WISPI tramite posta elettronica certificata (PEC), telefono, corrispondenza postale, per le seguenti attività/richieste:

- forniture di servizi;
- contratti
- variazioni di forniture su contratti esistenti, disdette e recessi
- informazioni
- reclami.

WISPI 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 analizza le informazioni raccolte dai contatti con i Clienti, i contenuti dei reclami e, sulla base dei risultati emersi, si impegna a verificare costantemente la qualità dei servizi erogati e ad ottimizzare i processi che regolano la fornitura dei servizi.

2.1 Informazione agli utenti

WISPI rende disponibili al pubblico le informazioni relative alle condizioni economiche, tecniche e giuridiche di prestazione dei servizi offerti e si impegna ad informare gli utenti di eventuali variazioni a tali condizioni tramite comunicazioni trasparenti, chiare, tempestive e soprattutto in buona fede e lealtà.

Al fine di perseguire questo obiettivo si impegna quindi a:

- a) specificare in modo chiaro e completo le caratteristiche del servizio in termini di prezzi, modalità di fatturazione, modalità di erogazione, durata minima contrattuale, condizioni per rinnovo e recesso, costi aggiuntivi e modalità di cessione del credito ai sensi dell'articolo 1264 c.c.;
- b) descrivere le condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio e le prestazioni tecniche del servizio all'utente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;
- c) fornire, tramite il proprio servizio clienti, informazioni relative alle norme ed alle specifiche tecniche sulla base delle quali sono forniti i servizi di comunicazione elettronica e gli altri servizi offerti;
- d) informare gli utenti di eventuali variazioni ai termini contrattuali o alle modalità di erogazione dei servizi, delle motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli eventuali strumenti di ricorso avverso di esse;
- e) indicare in sintesi le procedure per i reclami nonché le procedure per la risoluzione delle controversie secondo quanto previsto dall'All. A delibera 203/18/CONS – “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche” e s.m.i.;
- f) indicare in sintesi indennizzi e rimborsi da effettuare al cliente in caso di servizio insoddisfacente.

2.2 Adesione ai servizi

L'adesione ai servizi avviene secondo le modalità di cui al punto seguente della presente Carta. L'attivazione di servizi offerti a titolo oneroso avviene soltanto previa richiesta esplicita da parte dell'utente.

La conclusione ed esecuzione “a distanza” di contratti per i servizi di comunicazione elettronica forniti a consumatori avviene nel rispetto della delibera 307/23/CONS “Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti finali in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche” e dal Decreto Legislativo 6 Settembre 2005, n. 206 (“Codice del Consumo”).

WISPI pone il massimo impegno per l'attivazione quanto più possibile tempestiva dei servizi del Cliente. I tempi medi attesi di attivazione dei servizi sono indicati 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, WISPI si impegna a comunicare al Cliente i motivi del ritardo e, ove possibile, i tempi di attivazione previsti.

WISPI, in attuazione della Legge 25 giugno 2020, n. 70 e della Delibera AGCOM n. 9/23/CONS, garantisce al Cliente la possibilità di attivare il servizio di Parental Control gratuito mediante accesso alla propria area riservata.

2.3 Stipula, modifica, recesso e disdetta dal contratto per mancato rispetto dei livelli minimi di qualità del servizio (Delibera AGCOM 156/23/CONS)

La conclusione del Contratto avviene secondo le modalità previste dalle condizioni generali di Contratto dei singoli servizi offerti da WISPI e contestualmente all'ordine di attivazione relativo al servizio scelto da Cliente. La fatturazione da parte di WISPI decorre dal momento della reale attivazione del servizio offerto.

WISPI si impegna a comunicare ogni modifica delle condizioni contrattuali, siano esse tecniche, giuridiche od economiche, con preavviso di 30 (trenta) giorni dalla data della loro efficacia. Entro tale termine il Cliente che non intenda aderire alla modifica contrattuale potrà esercitare la facoltà di



WISPI Wireless Internet Service Provider I.T.S.

WISPI Srl – via Libero Attardi 35

92020 Santo Stefano Quisquina (AG)

Registro Operatori Telecomunicazioni 37203 P.Iva 03016080842

Tel 0922.989882 E-mail amministrazione@wispi.it PEC amministrazione@wispipec.it



recedere dal Contratto, senza che ciò comporti l'applicazione di alcun costo, dandone comunicazione scritta a WISPI mediante lettera raccomandata a/r o attraverso Posta Elettronica Certificata (PEC).

In tal caso il Contratto si intenderà definitivamente risolto a far data dalla ricezione da parte di WISPI della comunicazione di recesso dell'utente. In difetto di comunicazione da parte dell'utente entro il termine sopra indicato, la modifica sarà efficace a far data dal giorno successivo al termine ultimo per il recesso.

Il Contratto per l'erogazione del Servizio si intende della durata di 12 (dodici) mesi con decorrenza dalla data di attivazione del Servizio stesso. Alla scadenza del suddetto termine il Contratto si intenderà tacitamente rinnovato per lo stesso periodo, fatta salva la facoltà di ciascuna parte di recedere dal Contratto, mediante apposita comunicazione, indirizzata dall'utente a WISPI o viceversa, entro i termini previsti dal Contratto stesso. La competenza del costo di uno specifico servizio decorre dalla data di attivazione del servizio; anche qualora l'utente non lo utilizzi, l'addebito di un canone avverrà periodicamente fino a ricezione della comunicazione di recesso nei termini contrattuali.

Il Cliente potrà recedere in qualsiasi momento dal Contratto, con modalità e tempistiche regolamentate dalle condizioni generali di Contratto del singolo servizio. Il Cliente sarà tenuto a versare a WISPI l'importo dovuto per l'utilizzo del servizio fino alla sua effettiva disattivazione, come indicato nelle condizioni generali di Contratto.

Il Cliente ha altresì facoltà di richiedere la disdetta dal Contratto fino a 30 (trenta) giorni prima della data di scadenza del primo periodo di vincolo contrattuale pari a 12 (dodici) mesi, tramite l'invio di comunicazione scritta da inoltrare a mezzo raccomandata a/r al seguente destinatario ed indirizzo – WISPI S.r.l. – Via L. Attardi, 37 – 92020 Santo Stefano Quisquina (Ag) - o a mezzo di Posta Elettronica Certificata firmata digitalmente all'indirizzo amministrazione@wispipec.it

Solo per i casi rientranti nel perimetro della Delibera 156/23/CONS "REGOLAMENTO IN MATERIA DI QUALITÀ E CARTE DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONI DA POSTAZIONE FISSA", il Cliente potrà effettuare uno specifico test gratuito di qualità del servizio tramite il sito www.misurainternet.it. Qualora il Cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui all'articolo 4, comma 3, della Delibera stessa: a) velocità di trasmissione dati (velocità minime, massime e normalmente disponibili della connessione in download e in upload); b) ritardo di trasmissione dati (ritardo massimo della connessione); c) tasso di perdita dei pacchetti (tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione); potrà inviare, entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, mediante il servizio suddetto, il certificato attestante la misura effettuata, rilasciato per conto dell'Autorità, tramite l'utilizzo dell'apposito pulsante di invio presente in ogni area privata utente del sito www.misurainternet.it, che utilizza un canale di comunicazione diretto, sicuro e certificato con i servizi di assistenza clienti dell'operatore. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato. Ove non riscontri, a fronte di un'ulteriore misurazione effettuata con il servizio di cui sopra, il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del predetto reclamo, il Cliente ha facoltà: a) in caso di mancato rispetto delle velocità minime della connessione in download e upload, del ritardo massimo di trasmissione dati o del tasso massimo di perdita dei pacchetti, previsti nel contratto ai sensi del comma 3 dell'articolo 4 della Delibera 156/23/CONS, di recedere senza costi dal contratto mediante comunicazione inviata a WISPI tramite raccomandata a/r o messaggio di posta elettronica certificata. In alternativa, il Cliente ha altresì il diritto di modificare gratuitamente l'offerta sottoscritta, aderendo ad una offerta di prezzo inferiore con la medesima tecnologia sottostante e proporzionale alla qualità e alle caratteristiche del proprio collegamento per l'accesso ad Internet, qualora presente a listino; b) in caso di mancato rispetto dei valori dei livelli di qualità del servizio relativi agli indicatori di cui al comma 3 dell'art. 4 della Delibera 156/23/CONS previsti nelle Condizioni Generali di contratto ai sensi dello stesso comma, il Cliente può

richiedere gli indennizzi contrattualmente previsti o avviare una procedura tramite piattaforma ConciliaWeb dell'Autorità. Con riferimento alle velocità minime, al ritardo di trasmissione dati e al tasso di perdita dei pacchetti, la misura di cui al presente punto deve considerarsi alternativa alla facoltà di recesso senza costi di cui al punto a). Per gli indennizzi si rinvia al successivo art. 4.2.6.

Il recesso gratuito ai sensi di quanto previsto dalla suddetta Delibera 156/23/CONS, per la sola parte di Contratto relativa al servizio di accesso ad internet da postazione fissa, potrà essere effettuato con un preavviso di 30 (trenta) giorni, tramite l'invio di comunicazione scritta da inoltrare a mezzo raccomandata a/r al seguente destinatario ed indirizzo - WISPI S.r.l. – Via L. Attardi, 37 – 92020 Santo Stefano Quisquina (Ag) - o a mezzo di Posta Elettronica Certificata firmata digitalmente all'indirizzo amministrazione@wispipec.it. Il Cliente potrà altresì recedere online da AR, recandosi presso i nostri punti vendita oppure chiamando l'assistenza clienti ai numeri indicati nelle Condizioni Generali di Contratto. Il recesso avrà efficacia decorsi 30 (trenta) giorni dalla ricezione della comunicazione.

2.4 Esercizio del diritto di ripensamento

Nel caso di contratti a distanza il “consumatore” potrà esercitare il diritto di ripensamento, senza indicarne le ragioni, ai sensi dell'art. 52 e seguenti del Codice del Consumo, entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla data di conclusione del Contratto, dandone comunicazione scritta oppure adoperando il modulo tipo di cui all'Allegato I Parte B del D.lgs. 206/05 e s.m.i., da inviare tramite raccomandata a/r al seguente destinatario e indirizzo: WISPI S.r.l. – Via L. Attardi, 37 – 92020 Santo Stefano Quisquina (Ag) o a mezzo di Posta Elettronica Certificata, entro la scadenza del periodo di ripensamento.

L'esercizio del diritto di ripensamento comporterà il rimborso (effettuato secondo le modalità scelte al momento della chiusura del servizio), dei pagamenti effettuati dal consumatore, nonché il ritiro degli apparati eventualmente già installati presso la sede del consumatore stesso, da parte di tecnici incaricati da WISPI.

Resta inteso che, qualora il consumatore abbia dato esplicito assenso all'installazione entro il quattordicesimo giorno, sia in caso di successivo ripensamento entro 14 (quattordici) giorni, sia di recesso da parte dello stesso, i costi di disattivazione del servizio indicati nelle condizioni generali di Contratto verranno sempre applicati.

2.5 Fatturazione e modalità di pagamento

La fattura è chiara e di facile consultazione, contiene informazioni riguardanti i singoli Servizi, i periodi di riferimento e i consumi. Il pagamento potrà avvenire tramite bonifico bancario, bollettino postale, carta di credito o a mezzo SDD (SEPA Direct Debit), nonché paypal così come meglio specificato nelle Condizioni generali di contratto. Nel caso di ritardo nei pagamenti, fermo restando il diritto di WISPI di risolvere il Contratto o il singolo Servizio, l'utente sarà tenuto a corrispondere a WISPI gli interessi moratori nella misura massima prevista dalla vigente normativa, oltre le spese per il recupero del credito, secondo quanto previsto dal Contratto. L'erronea attivazione o disattivazione di servizi non richiesti dall'utente non potranno essere addebitati a quest'ultimo.

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 Servizio Clienti di WISPI per informazioni e chiarimenti circa la propria posizione contrattuale e i dati riportati in fattura.

2.6 La rilevazione dei consumi

Noi di WISPI calcoliamo l'importo dovuto per il traffico telefonico effettuato sulla base della misurazione documentata degli addebiti.

Provvediamo, sotto richiesta scritta del Cliente e secondo la vigente normativa in materia di tutela della privacy, a fornire gratuitamente allo stesso Cliente la documentazione, nella versione base, di tutte le comunicazioni telefoniche. Tale documentazione conterrà i seguenti elementi: data e ora di inizio della conversazione, numero selezionato, tipo, località, durata, costo della conversazione e qualsiasi altra informazione concernente il pagamento quali pagamenti anticipati, rateali, disattivazioni e solleciti.

2.7 Assistenza

Il "Servizio Clienti" è un servizio di assistenza sia tecnica che amministrativa adeguato alle esigenze operative degli utenti, che consente di segnalare disservizi, proporre quesiti sui servizi forniti, ottenere informazioni sulle procedure di reclamo come meglio descritto nel Contratto, ed è disponibile nei giorni, orari e ai riferimenti indicati sul Contratto nonché sul sito www.wispi.it

2.8 Reclami e segnalazioni

Qualsiasi reclamo dell'utente relativo a malfunzionamenti dei servizi, inefficienze, presunta inosservanza delle clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi, nonché dei livelli di qualità stabiliti, può essere presentato senza oneri al Servizio Clienti. WISPI si impegna a prendere in carico la segnalazione entro il giorno lavorativo successivo, effettuando la relativa notifica al Cliente. WISPI si impegna anche a fornire, se possibile, un immediato riscontro e comunque si impegna, per ciascun reclamo, a comunicare al Cliente l'esito dello stesso entro un massimo di 45 (quarantacinque) giorni lavorativi dalla presentazione. Nell'ipotesi di particolare complessità dei reclami, che non consentano una risposta esauriente nei termini previsti, WISPI informerà entro il predetto termine il Cliente dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi stimati per la risposta. La comunicazione al Cliente a seguito di analisi del reclamo prevederà:

- a) in caso di accoglimento del reclamo, le procedure che verranno adottate per risolvere le eventuali irregolarità riscontrate;
- b) in caso di rigetto del reclamo, le motivazioni e i chiarimenti sul motivo del rigetto.

In ogni caso, è facoltà del Cliente di esperire, ai sensi dell'art. 3 della Delibera 203/18/CONS s.m.i. il tentativo di conciliazione, prima ancora di adire il giudice ordinario, dinanzi al Co.re.com competente per territorio, oppure in alternativa dinanzi agli organi non giurisdizionali, in rispetto dei principi sanciti dalla Raccomandazione della Commissione 2001/310/CE.

I reclami e le segnalazioni inviate dai Clienti verranno conservate da WISPI in un'ottica di trasparenza.

In relazione al rapporto contrattuale, qualora il Cliente lamenti una violazione di un suo diritto ed intenda agire in via giudiziaria, dovrà promuovere il tentativo di conciliazione secondo le vigenti normative emanate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con delibera 203/18/CONS e s.m.i., la quale stabilisce che la presentazione delle istanze di risoluzione delle controversie da parte degli utenti, a partire dal 23 luglio 2018, dovrà avvenire effettuando l'accesso alla piattaforma ConciliaWeb, all'indirizzo <https://conciliaweb.agcom.it>.

2.9 Procedura di segnalazione guasti

WISPI mette in opera tutti i presidi tecnologici atti a rendere minima la probabilità di problemi nell'erogazione dei propri servizi. Tuttavia, in presenza di condizioni di malfunzionamento o di

irregolare funzionamento della propria infrastruttura, WISPI si impegna a intervenire con la massima tempestività per provvedere all'individuazione e risoluzione del problema.

Al fine di attivare l'assistenza tecnica, il Cliente deve necessariamente segnalare i malfunzionamenti che impediscono l'uso del servizio direttamente al Servizio Clienti. Le segnalazioni possono essere comunicate unicamente mediante:

- Chiamate al Numero telefonico 0922 989882 (Servizio Clienti) disponibile dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.00 alle 18.30, il Sabato dalle ore 8,00 alle ore 12,00;
- A mezzo mail, al seguente indirizzo di posta elettronica assistentawispi@gmail.com oppure mediante raccomandata A/R all'indirizzo WISPI S.r.l. – Via L. Attardi, 37 – 92020 Santo Stefano Quisquina (Ag).
- Attraverso la compilazione di un modulo di contatto presente sul nostro sito all'indirizzo www.wispi.it nella sezione "Assistenza".

L'operatore che riceve la comunicazione esegue immediatamente una diagnosi di primo livello sulla continuità del servizio, verifica le configurazioni ed effettua una serie di test con eventuale collaborazione dell'utente. Nel caso l'intervento non sia risolutivo l'operatore passa al secondo livello di intervento estendendo i controlli sull'intera infrastruttura di WISPI e coinvolgendo eventualmente i tecnici di rete.

Qualora il problema sia riconducibile alla struttura sotto il controllo diretto di WISPI, l'intervento è immediato e l'operatore è in grado di fornire all'utente le adeguate informazioni sui tempi di risoluzione. Nel caso il problema rilevato risultasse attribuibile alla rete privata dell'utente o comunque alla struttura sotto il suo diretto controllo, l'operatore richiede all'amministratore della rete locale dell'utente il distacco della rete e l'esecuzione di alcuni test con l'impiego di una sola postazione per verificare il corretto funzionamento della linea dati.

Una volta eseguiti tutti i controlli, se venisse rilevato che il guasto è imputabile alla struttura del Gestore di Rete (ad esempio Telecom Italia o altro gestore), l'operatore avvia immediatamente tutte le procedure previste dal protocollo guasti del Gestore stesso, segnalando il disservizio all'ufficio preposto e mettendosi a disposizione dello staff tecnico di competenza per eseguire tutte le verifiche previste dalla procedura. Una volta individuata la natura del disservizio, il guasto viene ufficialmente preso in carico dal Gestore di Rete e lo staff tecnico di WISPI resta in attesa della segnalazione di "chiusura guasto", entro le tempistiche previste dai contratti fra Operatori regolati dalle disposizioni dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Pervenuta la segnalazione di chiusura guasto, l'operatore di WISPI contatterà l'utente per comunicare la presunta risoluzione del disservizio e ripetere tutte le verifiche di primo livello. Qualora l'utente non renda possibili le verifiche la segnalazione si intenderà risolta e il guasto chiuso. Verificato il corretto funzionamento della linea, il guasto viene definitivamente chiuso. Nel caso, invece, l'esito delle verifiche fosse negativo, l'operatore di WISPI respinge la chiusura dando ulteriore continuità all'intervento del reparto tecnico del Gestore di Rete, ritornando in attesa della successiva segnalazione di chiusura guasto. Le verifiche devono essere eseguite nelle 5 ore successive alla segnalazione di chiusura guasto altrimenti l'eventuale persistenza del disservizio dovrà essere segnalata al Gestore di Rete con una nuova procedura.

Parte 3- Standard di qualità

3.1 Standard generali e particolari

WISPI si impegna a garantire i parametri di qualità previsti dalle norme vigenti (Delibera 156/23/CONS), ed individua, di anno in anno, gli standard di qualità da perseguire nell'erogazione dei propri servizi, comunicandoli agli utenti unitamente all'indicazione dei risultati raggiunti. I citati standard sono di carattere generale quando si riferiscono al complesso delle prestazioni rese da WISPI ovvero di carattere speciale quando si riferiscono alla singola prestazione resa agli utenti.

WISPI si impegna a garantire sia gli standard generali sia gli standard specifici in condizioni normali ed in assenza di ostacoli che rendano impossibile il conseguimento relativo e si impegna ad informare tempestivamente gli utenti qualora si verificano eventuali difficoltà, ritardi o impossibilità tecniche sopraggiunte anche con riferimento alle procedure che coinvolgono le Autorità Pubbliche (ad es. possibilità di attivare linee dati da parte di Telecom Italia, etc.).

Per l'anno in corso WISPI ha individuato i seguenti obiettivi di qualità:

INDICATORE	SERVIZI A CUI SI APPLICA	SPECIFICA	OBIETTIVO
Reclami sugli addebiti (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	1%
		Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse	97%
Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	0,6%
Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n.156/23/CONS)	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa - Ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	N/A
		Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	N/A
		Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	N/A
		Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	N/A
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	N/A
		<i>Numero dei contratti completati</i>	N/A
	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa - Ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	6 gg
		Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	31 gg
		Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	38 gg
		Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	97,00%
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	100,00%
		<i>Numero dei contratti completati</i>	267
	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	<i>Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC</i>	0
		<i>Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center</i>	267

Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 delibera n. 156/23/CONS)	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizio o degrado, relativi al servizio voce e/o all'accesso Internet, e il numero medio di linee d'accesso	3,50%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa - Servizi forniti con proprie infrastrutture	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	18 ore
		Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	24 ore
		Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	36 ore
		Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	99%
	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa - Servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	N/A
		Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	N/A
		Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	N/A
		Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	N/A
Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS)	Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico	Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali	N/A
Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS)	Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico	Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	N/A
		95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	N/A

3.2 Servizi telefonici di contatto- Call Center - (Delibera 79/09/CSP)

1. Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo;
2. Tasso di risposta dell'addetto;
3. Percentuale di reclami risolti senza necessità di ulteriori chiamate;

3.2.1 Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto allo scopo di presentare un reclamo

Indicatore avente ad oggetto il tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto per presentare un reclamo.

L'obiettivo perseguito è un tempo inferiore a 30 secondi.

3.2.2. Tasso di risposta

Indicatore riguardante il tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente la scelta "addetto" nell'IVR e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente.

L'obiettivo perseguito è di 65 secondi quale tempo medio di risposta alle chiamate entranti ed una percentuale di chiamate entranti con un tempo di risposta inferiore a 20 secondi del 45%.

3.2.3. Percentuale di reclami risolti senza necessità di ulteriori chiamate

Percentuali di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza.

Per quanto concerne la percentuale di reclami, per i quali vengono registrate un numero di chiamate >1 prima della chiusura del reclamo, l'obiettivo perseguito è un tasso percentuale inferiore al 64%.

3.3 Validità della presente Carta dei servizi

Tutti gli standard di continuità, di regolarità di erogazione e di tempestività del ripristino del Servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie quali ad esempio: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità Pubblica.

Parte 4- Rimborsi ed indennizzi

4.1 Somme erroneamente addebitate

WISPI si impegna a rimborsare agli utenti (anche tramite compensazione) le somme erroneamente addebitate entro sessanta giorni dall'accertamento dell'erroneità dell'addebito.

4.2 Indennizzi

4.2.1 Indennizzo per ritardo nell'attivazione (nuova linea o trasloco)

A fronte della segnalazione da parte del Cliente di un ritardo rispetto al termine massimo contrattualmente previsto per l'attivazione di una nuova linea, trasloco (da un indirizzo ad altro del Cliente), senza cambio di operatore della medesima oppure qualora WISPI non abbia ottemperato ai propri oneri informativi circa i motivi del ritardo rispetto ai tempi necessari per l'attivazione del servizio, fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito o forza maggiore, WISPI si impegna in seguito alla ricezione della segnalazione del disservizio da parte del Cliente, ad accreditare automaticamente al Cliente, senza bisogno di specifica richiesta un indennizzo pari a euro 5,00 (cinque/00) per ogni giorno di ritardo, per ciascun Servizio da fornire sulla linea.

Qualora il ritardo di attivazione di una nuova linea o il trasloco della medesima, siano imputabili al Cliente finale, il termine di attivazione si considera sospeso per tutto il tempo in cui perdura la causa ostativa all'attivazione stessa (a titolo esemplificativo e non esaustivo, la mancata presenza del Cliente all'appuntamento concordato per l'effettuazione di sopralluoghi tecnici necessari, la richiesta di rinvio dell'appuntamento concordato da parte del Cliente, il fatto del terzo inerente i locali dove il servizio deve esser attivato, etc.).

4.2.2 Indennizzo per indebita sospensione o cessazione amministrativa del servizio

A fronte della segnalazione da parte del Cliente di un disservizio consistente nella sospensione o cessazione del Servizio per motivi non tecnici, fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito o forza maggiore e quanto stabilito dal successivo articolo 4.2.3, WISPI si impegna in seguito alla ricezione della segnalazione del disservizio da parte del Cliente e, quando la sospensione o la cessazione amministrativa del Servizio risulti disposta da WISPI in difetto dei necessari presupposti di fatto indicati nel Contratto

o in violazione del preavviso previsto, ad accreditare automaticamente al Cliente, senza bisogno di specifica richiesta: a) un indennizzo pari ad euro 5,00 (cinque/00) per ogni giorno di sospensione del Servizio.

4.2.3 Modalità di corresponsione degli indennizzi di cui agli artt. 4.2.1 e 4.2.2

WISPI corrisponderà in maniera automatica, gli indennizzi di cui agli articoli 4.2.1 e 4.2.2, mediante accredito a partire dalla prima fattura decorsi 45 (quarantacinque) giorni dalla segnalazione del disservizio o dalla risoluzione dello stesso se successiva alla segnalazione. Qualora l'indennizzo da corrispondere sia superiore al canone indicato nella prima fattura utile, se l'eccedenza fosse superiore a euro 100,00 (cento/00) verrà corrisposta mediante bonifico bancario utilizzando le coordinate fornite dal Cliente, entro il termine di 30 (trenta) giorni dall'emissione della fattura.

In caso di cessazione del rapporto contrattuale verificatasi prima dell'emissione della fattura contenente l'indennizzo descritto agli artt.4.2.1 e 4.2.2, su espressa richiesta del Cliente in caso di indennizzo superiore a euro 100,00 (cento/00), la corresponsione dell'indennizzo avverrà a mezzo bonifico bancario entro 60 (sessanta) giorni dalla cessazione del rapporto contrattuale o dalla richiesta di liquidazione da parte del Cliente. Se l'utenza interessata dal disservizio è un'utenza d'affari, ovvero un'utenza riferita ad un esercizio professionale o commerciale, gli importi di cui agli artt. 4.2.1 e 4.2.2 sono raddoppiati.

4.2.4 Indennizzi su richiesta

Al verificarsi di specifiche ipotesi di disservizio imputabili a WISPI, a seguito dell'accertamento del ritardo segnalato dal Cliente, WISPI si impegna entro 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione della segnalazione ed a fronte di richiesta esplicita di indennizzo da parte del Cliente, a riconoscere un indennizzo (non moltiplicabile per il numero di utenze in disponibilità del Cliente), il quale verrà corrisposto su base giornaliera in modalità di sconto sulla fattura successiva alla gestione della pratica, per i casi di seguito riportati:

- ritardo nell'attivazione con cambio di operatore del Servizio; ritardo nell'attivazione con cambio di operatore di un Servizio correlato al Servizio di accesso alla rete;
- ritardo nella conclusione della procedura di portabilità del numero (nei limiti di quanto previsto dalle normative di settore);
- malfunzionamento del Servizio da intendersi in funzione di "irregolare o discontinua erogazione del Servizio che non comporti la completa interruzione del medesimo o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella Carta dei Servizi" imputabile a WISPI (qualora il malfunzionamento fosse dovuto a ritardo nella riparazione del guasto imputabile a WISPI, l'indennizzo si applica all'intero periodo intercorrente tra la richiesta esplicita di indennizzo e l'effettivo ripristino del Servizio), o per malfunzionamento riconducibile solo a servizi di accesso alla rete correlati;
- attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti, o attivazione di servizi di accesso correlati;
- ritardo nella risposta alla richiesta di indennizzo medesima (tale indennizzo, calcolato su singola utenza, non sarà moltiplicabile per il numero di utenze in disponibilità del Cliente e non terrà conto di reclami successivi relativi al medesimo disservizio);

- disservizio legato ad altre fattispecie di disservizio imputabili a WISPI, per le quali non sia contemplato un diverso indennizzo.

4.2.5 Modalità di corresponsione degli indennizzi di cui all'art. 4.2.4

In caso di accertamento positivo del disservizio, gli indennizzi di cui all'art. 4.2.4 verranno erogati nella fattura/e successive sotto forma di sconto, rispetto al momento dell'accertamento del malfunzionamento.

4.2.6 INDENNIZZI PER MANCATO RISPETTO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI (DELIBERA 156/23/CONS)

Indennizzi per mancato rispetto della qualità dei servizi secondo quanto previsto dalla Delibera 156/23/CONS "Regolamento in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni da postazione fissa". Fermo restando tutto quanto indicato all'art.2.3, per quanto concerne la suddetta Delibera, gli indennizzi contrattualmente previsti da WISPI sono i seguenti: i) indennizzo per mancato rispetto delle velocità minime della connessione in download e in upload, del ritardo di trasmissione dati (ritardo massimo della connessione) e tasso di perdita dei pacchetti (tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione) è pari ad euro 30 (trenta/00); ii) indennizzo per mancato rispetto delle velocità massime (in download e in upload) e delle velocità normalmente disponibili (in download e in upload) è pari a euro 5 (cinque/00).

I suddetti indennizzi si applicano ai contratti per i servizi WISPI sottoscritti a partire dalla data di pubblicazione della Delibera 156/23/CONS avvenuta in data 31 luglio 2023. Le somme sopra indicate a titolo di indennizzo verranno erogate da WISPI al Cliente nel rispetto di quanto previsto della Delibera 156/23/CONS e secondo quanto meglio dettagliato al precedente art. 2.3; gli indennizzi saranno liquidati tramite bonifico bancario entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione da parte di WISPI del secondo test di misura dei livelli di qualità del servizio, così come meglio descritto all'art. 2.3.

4.2.7 Esclusione degli indennizzi

Nessun indennizzo è dovuto nei casi di disservizi conseguenti o comunque collegati ad un utilizzo anomalo dei servizi o non conforme alla causa o alle condizioni del Contratto, sempre che WISPI non abbia omesso nel tempo di rilevare detto uso anomalo o, avutane conoscenza, non abbia azionato i rimedi contrattuali per tale evenienza.