

# **CARTA DEI SERVIZI DI CWNET S.r.l.**

**(aggiornata al 30/08/2021 con entrata in vigore al 01/09/2021)**

## **1 - PREMESSA**

La presente Carta dei Servizi di CWNET S.r.l. ("**CWNET**") descrive i principi ed i parametri di qualità dei servizi di comunicazione elettronica offerti al pubblico (i "**Servizi**") ai quali viene improntata la fornitura degli stessi da parte di CWNET e la tutela della propria clientela, ferme restando le specifiche disposizioni previste nei contratti e nel rispetto dei principi generali descritti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 contenente "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*" e delle seguenti delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ("**AGCOM**") e successive integrazioni:

- delibera 179/03/CSP "*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b) numero 2 della legge 31 luglio 1997, n. 249*";
- delibera 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) b.2 della legge 31 luglio 1997, n. 249*";
- delibera 131/06/CSP "*Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa, ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2 della legge 31 luglio 1997, n. 249*";
- delibera 96/07/CONS "Modalità attuative delle disposizioni di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7";
- delibera 244/08/CSP "*Ulteriori disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa ad integrazione della delibera n. 131/06/CSP*" e seguenti;
- delibera 79/09/CSP "*Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche*".

La Carta dei Servizi è pubblicata nel sito web di CWNET all'indirizzo <https://www.cheapnet.it/company/carta-dei-servizi.php> ed è resa disponibile presso le sedi indicate nei documenti di fatturazione. Gli standard riportati nella presente Carta dei Servizi decorrono dalla data di pubblicazione nel sito web e sono da considerarsi validi in condizioni normali di servizio e a regime.

Le Condizioni Generali di Contratto con la propria clientela si uniformano ai principi ed ai criteri della presente Carta dei Servizi e nei modelli descrittivi dei servizi sono contenute le integrazioni e le specificazioni necessarie e peculiari per ciascun servizio.

Le violazioni dei principi e degli standard descritti nella presente Carta dei Servizi possono essere segnalate a CWNET attraverso una delle seguenti modalità:

- per telefono al numero 0585 091515;
- per fax al numero 0585 091234;
- per lettera all'indirizzo: CWNET S.r.l., Via degli Oliveti, 110 – 54100 Massa;
- per PEC all'indirizzo [info@pec.cheapnet.it](mailto:info@pec.cheapnet.it)

## **2 - IL PROFILO DI CWNET**

CWNET è una società a responsabilità limitata fondata nel 2001 con sede legale in Viale degli Oliveti 110, 54100 Massa (MS) e qui di seguito sono indicate le informazioni rilevanti di CWNET:

Sede Legale e Direzione Generale	Viale degli Oliveti 110, 54100 Massa
Sede Operativa	Viale degli Oliveti 110, 54100 Massa
Registro Imprese di Massa	01040860452
Codice fiscale e Partita IVA	01040860452
Capitale Sociale	€ 100.000,00 interamente versato.
Telefono	0585 091515
Assistenza clienti	0585 091515
PEC ed e-mail	info@pec.cwnet.it
Sito Internet	www.cheapnet.it

### 3 - I PRINCIPI FONDAMENTALI

La presente Carta dei Servizi è stata redatta nell'intento di garantire ad ogni cliente specifici standard qualitativi dei propri servizi offerti sul territorio nazionale. In tal senso, CWNET oltre ad operare nel pieno rispetto della normativa e/o regolamentazione vigente in materia di servizi di comunicazione elettronica, persegue l'obiettivo di conformare i propri servizi offerti ai migliori requisiti di sicurezza, affidabilità ed elevata qualità e nel rispetto dei seguenti sei principi fondamentali:

- 1. Uguaglianza ed imparzialità** - La fornitura dei servizi di CWNET si ispira ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità in modo da garantire la parità di trattamento dei Clienti a parità di condizioni e di servizio prestato. In funzione di tale impegno, CWNET interpreta ed applica le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di fornitura del servizio attenendosi alle norme regolatrici del settore e si mostra disponibile ad indicare agli utenti eventuali misure atte a favorire ogni forma di fruizione differenziata tesa a realizzare condizioni di parità di accesso ed uso dei servizi di comunicazione elettronica per i disabili e per gli anziani, nonché a favorire l'eliminazione delle barriere alla comunicazione.
- 2. Continuità** - CWNET si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare e continuativo e senza interruzioni per tutta la durata del contratto, fatto salvo eventi di forza maggiore. Eventuali interruzioni o forniture irregolari del servizio per permettere le attività di manutenzione, saranno limitate ai tempi tecnici strettamente necessari. CWNET informerà in anticipo i Clienti degli interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio indicando sul sito web [www.cheapnet.it](http://www.cheapnet.it) la durata presumibile e il punto di contatto per ottenere assistenza e maggiori dettagli.
- 3. Partecipazione** - Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre materiale e/o documenti contenenti suggerimenti per migliorare la fornitura del Servizio o del rapporto col Cliente stesso. Le segnalazioni e i suggerimenti del Cliente sono adeguatamente riscontrate e considerate da CWNET.

4. **Cortesia** - CWNET si impegna ad usare la massima cortesia nei confronti del Cliente e a fornire ai propri dipendenti le opportune istruzioni in tal senso. I dipendenti CWNET sono tenuti ad indicare il proprio identificativo sia nel rapporto personale, che nelle comunicazioni telefoniche con il Cliente.
5. **Efficienza ed efficacia** - CWNET persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.
6. **Informativa alla clientela e diritto di scelta** - CWNET si impegna ad adottare la massima trasparenza e completezza nella diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecnico/economiche e contrattuali dei vari servizi offerti e di rispettare il diritto di scelta del Cliente. In ottemperanza al principio di scelta, il contratto per la fornitura del servizio e di ogni suo eventuale atto conseguente sono resi accessibili e praticabili attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate.

## **4 - I SERVIZI OFFERTI DA CWNET**

Ai sensi del Codice delle Comunicazioni Elettroniche CWNET è iscritta nel Registro degli operatori di comunicazioni (numero ROC 8486) ed è titolare di un'autorizzazione generale per la fornitura al pubblico dei seguenti servizi di comunicazione elettronica: (i) servizi accesso ad Internet, (ii) servizi di accesso ad Internet (in modalità FWA) e (iii) fornitura dei servizi di telefonia vocale. Tali autorizzazioni generali permettono a CWNET di offrire al pubblico su tutto il territorio nazionale un'ampia gamma di servizi di comunicazione elettronica integrati e personalizzati tra i quali si segnalano in particolare:

- (i) Servizi di telefonia vocale tramite tecnologia VoIP;
- (ii) Servizi accesso Internet (in modalità wireless, ADSL, FTTC e fibra FTTH);
- (iii) Servizi Cloud (hosting, dominio, co-location e housing);
- (iv) Servizi di messaggistica (SMS, email e PEC).

## **5 - I RAPPORTI TRA CWNET E GLI UTENTI**

### **5.1 Informazioni agli utenti**

CWNET rende disponibili al pubblico tutte le informazioni circa le modalità tecniche, economiche e giuridiche di prestazione dei servizi forniti impegnandosi ad informare gli utenti secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà. Resta inteso che qualsiasi comunicazione al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di comunicazione elettronica viene effettuata in ottemperanza alle linee guida contenute nella Delibera AGCOM 417/01/CONS. In tale ottica, l'offerta relativa ai servizi di CWNET contiene le seguenti informazioni in materia di:

- contenuti del servizio, termini e modalità di erogazione ed in particolare i prezzi, l'unità di conteggio e le modalità di tassazione applicate, la periodicità della fatturazione, i periodi minimi contrattuali, le condizioni per il rinnovo ed il recesso ed eventuali penali;

- condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio, nonché le caratteristiche e le prestazioni tecniche del servizio, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;
- disponibilità e modalità di attivazione e di fruizione del blocco selettivo di chiamata, in modalità permanente o controllata dall'utente, nel rispetto di quanto previsto dalle delibere AGCOM 78/02/CONS e 418/07/CONS s.m.i.;
- condizioni di utilizzo dei servizi di tipo prepagato e le condizioni di durata del credito e di trattamento del credito residuo;
- tempo di fornitura del collegamento iniziale;
- indennizzi e rimborsi alla clientela in caso di servizio insoddisfacente e sintesi della procedura da seguire per i reclami e della procedura da seguire per la soluzione delle controversie in conformità alla delibera 203/18/CONS;
- diritto del Cliente di recedere dal contratto, senza penali, all'atto della notifica di modifiche delle condizioni contrattuali;
- fornitura del codice di migrazione al fine di favorire le procedure di cambio operatore.

## 5.2 **Adesione ai servizi offerti da CWNET**

L'adesione ai servizi offerti da CWNET avviene secondo le modalità di cui al punto successivo della Carta dei Servizi. L'eventuale conclusione ed esecuzione "a distanza" di contratti per i servizi di comunicazione elettronica forniti a consumatori avviene nel rispetto di quanto previsto nella delibera 664/06/CONS, nel Decreto Legislativo 22 maggio 1999, n. 185 e nel Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (il "Codice del Consumo").

## 5.3 **Sottoscrizione del contratto per l'offerta dei servizi di CWNET**

Le Condizioni Generali di Contratto, gli eventuali allegati tecnici e moduli costituiscono unitamente alla Carta dei Servizi il Contratto con il Cliente per l'offerta dei servizi di CWNET.

Fatti salvi alcuni casi e/o servizi specifici (quali ad esempio, servizi ad Alta Affidabilità e servizi offerti tramite rivenditori autorizzati da CWNET), il Contratto è attivabile esclusivamente online e si intenderà concluso ed integralmente approvato da entrambe le Parti, nel momento in cui il Cliente, mediante accesso al sito [www.cheapnet.it](http://www.cheapnet.it), seguendo le procedure indicate, dopo aver preso visione del Contratto medesimo, avendone compreso i diritti, gli obblighi, i termini e le condizioni ivi riportate, anche ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 1341 del Codice Civile confermerà la richiesta di acquisto del servizio offerto da CWNET.

## 5.4 **Modifiche al contratto**

Il Cliente accetta ogni modifica dei servizi o del contratto sottoscritto con CWNET resa necessaria a causa di intervenute disposizioni di legge e/o regolamenti e/o provvedimenti dell'AGCOM e/o altre autorità competenti. Le modifiche contrattuali non ricomprese in quelle appena descritte (a titolo esemplificativo l'aumento delle prestazioni), se migliorative, non comporteranno nessun tipo di onere aggiuntivo per il Cliente e saranno immediatamente applicabili. Resta inteso che in caso di modifiche sfavorevoli, queste avranno effetto non prima del decorso di 30 giorni dalla data in cui le stesse vengono

comunicate da CWNET ed entro tale termine il Cliente potrà esercitare la facoltà di recedere dal singolo servizio o dal contratto con CWNET, senza che ciò comporti l'applicazione di alcuna penale, tramite comunicazione scritta a CWNET on line (nell'area riservata/utenti), fax, raccomandata e PEC entro 30 (trenta) giorni dalla comunicazione della modifica. In difetto di comunicazione da parte del Cliente entro il termine suddetto, la modifica sarà pienamente efficace a far data dal giorno successivo al termine ultimo per il recesso.

## 5.5 **Recesso**

Salvo diversa e specifica richiesta del Cliente, i servizi di CWNET si intendono erogati a decorrere dalla data di Attivazione per una durata minima iniziale di:

- servizi di accesso Internet: 24 mesi rinnovabile tacitamente di anno in anno;
- servizi VoIP: 24 mesi rinnovabile tacitamente di anno in anno;
- servizi Cloud 12 mesi rinnovabile tacitamente di anno in anno;
- servizi di messagistica: 12 mesi rinnovabile tacitamente di anno in anno.

Ciascuna delle parti potrà recedere mediante apposita comunicazione ed entro i termini previsti dal Contratto stesso. La competenza del costo di uno specifico servizio decorre dalla data di attivazione dello stesso; anche qualora il Cliente non lo utilizzi l'addebito di un canone avverrà periodicamente fino a ricezione di disdetta 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 CWNET l'importo dovuto per l'utilizzo del servizio fino alla sua effettiva disattivazione, nonché l'eventuale contributo per il costo di disattivazione dello stesso e la restituzione degli eventuali apparati forniti in noleggio.

Nel caso di contratti a distanza il "consumatore" potrà esercitare il diritto di ripensamento, senza indicarne le ragioni, ai sensi dell'articolo 52 e seguenti del Codice del Consumo, entro 14 (quattordici) giorni lavorativi decorrenti dalla data di conclusione del Contratto, dandone comunicazione scritta da inviare tramite raccomandata a/r (anticipata a mezzo fax al numero 0585 091234) all'indirizzo di CWNET (Viale degli Oliveti 110, 54100 Massa) o tramite PEC entro la scadenza del periodo di ripensamento. L'esercizio del diritto di ripensamento comporterà il rimborso dei pagamenti effettuati dal Cliente il quale, a sua volta, dovrà provvedere alla restituzione a proprio carico degli apparati ricevuti senza indebito ritardo e, in ogni caso, entro 15 (quindici) giorni dalla data di comunicazione a CWNET del ripensamento. Qualora il Cliente avesse richiesto di iniziare la prestazione di servizi durante il periodo di ripensamento, sarà in ogni caso tenuto a corrispondere un importo proporzionale al servizio fornito fino al momento dell'esercizio del predetto diritto, oltre alla corresponsione di tutti gli oneri ulteriori sostenuti da CWNET e funzionali all'attivazione del servizio.

## 5.6 **Fatturazione e modalità di pagamento**

In via generale, la fatturazione (disponibile in formato elettronico) è effettuata per i servizi a canone in via anticipata, per i servizi a traffico di norma su base bimestrale posticipata e la fattura sarà inviata al Cliente con almeno 30 (trenta) giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza. Altre forme di periodicità di

fatturazione potranno essere introdotte in funzione delle peculiarità del servizio offerto o dei volumi di traffico del cliente. La fattura per i servizi di VOIP comprende, di base, le seguenti informazioni: i singoli servizi di fonia col dettaglio delle varie tipologie di chiamata, gli importi relativi ed il totale fattura.

Sul sito [www.cheapnet.it](http://www.cheapnet.it), CWNET mette a disposizione del Cliente, senza aggravio di spese, le modalità di ricezione del dettaglio fattura inerente alle chiamate effettuate per i servizi VOIP. Il dettaglio, comunque, è consultabile in ogni momento on line, anche sui consumi non ancora fatturati, allo scopo di un controllo ex ante in tempo reale degli stessi. Inoltre, all'attivazione del servizio CWNET imposta automaticamente come strumento di autotutela un limite di credito sul traffico, determinata sulla base di indici di utilizzabilità del servizio.

Fatti salvi i casi previsti nei contratti firmati dal Cliente per specifici servizi (quali ad esempio, costi di attivazione, servizi prepagati e/o rinnovi annuali), il pagamento delle fatture deve essere effettuato dal Cliente per l'intero importo entro 30 giorni dalla data di emissione della fattura e potrà essere effettuato:

- a mezzo RID;
- a mezzo bonifico bancario;
- a mezzo carta di credito;
- a mezzo conto corrente postale.

CWNET si riserva la facoltà di introdurre nuove modalità di pagamento coerenti con lo sviluppo dei sistemi di pagamento e/o limitarne alcune in relazione a specifici prodotti e/o servizi offerti. Prima dell'attivazione del Servizio, ovvero durante la fornitura del Servizio, CWNET potrà richiedere al Cliente l'accensione di una fideiussione o di altra idonea garanzia, ovvero un adeguamento rispetto a quanto precedentemente richiesto.

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 CWNET per iscritto agli specifici punti di contatto. Ogni reclamo è adeguatamente tracciato e sarà definito entro 45 giorni dal ricevimento dello stesso. Qualora dovuto, un rimborso sarà liquidato con accredito sulla prima fattura utile o direttamente al Cliente. Il Cliente che non sia soddisfatto dell'esito del reclamo o della richiesta di rimborso potrà richiedere la documentazione relativa alle verifiche svolte da CWNET per valutarne la fondatezza.

## 5.7 **Blocco selettivo di chiamata**

I Clienti dei servizi voce in tecnologia VoIP dispongono, fin dall'attivazione del servizio, del blocco selettivo di chiamata permanente configurato per inibire le chiamate verso: (i) numeri a tariffazione speciale quali aventi prefisso, a titolo indicativo e non esaustivo, 899, 144; (ii) numeri dedicati a servizi internet quali aventi prefisso, a titolo indicativo e non esaustivo, 709, 702, 700. Il Cliente può richiedere la rinuncia allo sbarramento selettivo di chiamata permanente o la modifica delle opzioni dello stesso contattando il Servizio Clienti di CWNET.

## 6 - ASSISTENZA, RECLAMI, SEGNALAZIONI ED INTERVENTI A VUOTO

### 6.1 Assistenza

Il Servizio Clienti di CWNET è un servizio di assistenza tecnica ed amministrativa adeguato alle esigenze operative dei Clienti che consente di segnalare disservizi, porre domande sui servizi forniti ed ottenere informazioni sulle procedure di reclamo.

Il Servizio Clienti di CWNET è attivo (salvo modifiche e/o temporanee sospensioni pubblicate sul sito [www.cheapnet.it](http://www.cheapnet.it)) telefonicamente dal lunedì al venerdì dalle ore 9,30 alle 12,30 e dalle ore 15,00 alle 18,00 e nelle altre modalità senza limitazione di orario, ai seguenti recapiti:

- telefonicamente: al numero 0585091515
- posta elettronica: all'indirizzo [info@cheapnet.it](mailto:info@cheapnet.it) o nel caso di comunicazioni di carattere amministrativo all'indirizzo [amministrazione@cheapnet.it](mailto:amministrazione@cheapnet.it) o nel caso di comunicazioni in merito ai processi di attivazione all'indirizzo [support@cheapnet.it](mailto:support@cheapnet.it);
- on line nell'area riservata/utenti sul sito [www.cheapnet.it](http://www.cheapnet.it) tramite ticket di assistenza.

### 6.2 Reclami e segnalazioni

Qualsiasi reclamo del Cliente relativo a malfunzionamenti dei servizi, potenziale inosservanza delle clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi, nonché dei livelli di qualità stabiliti, può essere presentato senza oneri utilizzando i contatti indicati al precedente punto 6.1. CWNET si adopererà per associare i reclami pervenuti tramite posta elettronica, telefono, fax e posta ordinaria al servizio di ticket di assistenza onde rendere disponibile agli utenti la tracciabilità, riferibilità ed eventuale consultazione on-line, di ogni segnalazione.

CWNET si impegna a prendere in carico la segnalazione nel minor tempo possibile, impegnandosi altresì a fornire, se possibile, un riscontro al Cliente e comunque si impegna, per ciascun reclamo, a comunicare a quest'ultimo 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, CWNET informerà entro il predetto termine il Cliente dello stato di avanzamento delle verifiche e comunicherà i tempi stimati per la risposta.

A seguito di analisi del reclamo CWNET comunicherà al Cliente in caso di accoglimento del reclamo le attività che verranno eseguite per risolvere le eventuali irregolarità riscontrate e in caso di rigetto del reclamo le motivazioni e i chiarimenti sul motivo del rigetto.

È in ogni caso facoltà del Cliente di esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione ai sensi dell'articolo 3, comma 1, della Delibera 203/18/CONS tramite il modulo prestampato disponibile sul sito dell'AGCOM alla pagina [http://www2.agcom.it/provv/d\\_173\\_07\\_CONS\\_All\\_A.htm](http://www2.agcom.it/provv/d_173_07_CONS_All_A.htm). La risoluzione di controversie tra CWNET ed il Cliente ad eccezione di quelle aventi oggetto il mancato pagamento del servizio per il quale non sia stata sollevata alcuna

contestazione è subordinata all'esperimento di un tentativo di conciliazione da adire, ai sensi dell'art.3 della delibera 173/07/CONS, prima ancora di adire il giudice ordinario, pena l'improcedibilità del medesimo ricorso in via giurisdizionale.

I reclami e le segnalazioni inviate dai Clienti verranno conservate da CWNET in un'ottica di trasparenza per tutta la durata del rapporto contrattuale.

### 6.3 **Procedura di segnalazione guasti**

Posto che CWNET mette in atto tutti i presidi tecnologici volti a rendere ridotta la probabilità di problemi nell'erogazione dei propri servizi, in presenza di condizioni di malfunzionamento o di irregolare funzionamento degli stessi, CWNET si impegna a intervenire con la massima tempestività per provvedere all'individuazione e risoluzione del problema. In caso di indisponibilità della linea, il Cliente contatta il servizio 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 del Cliente. Nel caso l'intervento non sia risolutivo l'operatore passa al secondo livello coinvolgendo eventualmente il supporto tecnico dei propri fornitori di infrastruttura.

Qualora il problema sia riconducibile alla porzione di rete sotto il controllo diretto di CWNET, l'assistenza è in grado di fornire al Cliente le informazioni sui tempi di risoluzione. Nel caso il problema rilevato risultasse attribuibile alla rete privata del Cliente o comunque alla struttura sotto il suo diretto controllo, l'operatore richiede all'amministratore della rete locale del Cliente 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 ascrivibile alla struttura del gestore di rete, CWNET avvia immediatamente tutte le procedure condivise con il gestore stesso, segnalando il disservizio al dipartimento preposto e mettendosi a disposizione della struttura di competenza per eseguire tutte le verifiche necessarie. Individuata la natura del disservizio, il guasto viene ufficialmente preso in carico dal gestore di rete e la struttura di competenza di CWNET resta in attesa della segnalazione di "*chiusura guasto*", entro le tempistiche previste dai contratti con il gestore di rete.

Ricevuta la segnalazione di chiusura guasto, l'assistenza di CWNET contatterà il Cliente per comunicare la risoluzione del disservizio. Qualora il Cliente non renda possibili le verifiche la segnalazione si intenderà risolta e il guasto viene definitivamente chiuso. Verificato il corretto funzionamento della linea, il guasto viene definitivamente chiuso. Nel caso, invece, l'esito delle verifiche fosse negativo, l'operatore CWNET 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 lavorative successive alla segnalazione di chiusura guasto altrimenti l'eventuale persistenza del disservizio dovrà essere segnalata al gestore di rete con una nuova procedura.



Le segnalazioni di guasto per le quali verrà individuata come origine del guasto una responsabilità del Cliente provocheranno l'addebito di quanto previsto per le casistiche di "intervento a vuoto", come specificato al paragrafo successivo.

#### 6.4 Interventi a vuoto

Gli importi previsti per gli "*interventi a vuoto*" sono dovuti dal Cliente a titolo di ristoro dei costi sostenuti quando, in fase di attivazione o in fase di esercizio, un tecnico o una squadra incaricata da CWNET interviene senza poter effettuare alcuna lavorazione come specificato nei seguenti casi:

- durante la fase di attivazione del servizio quando non è possibile evadere l'ordinativo per cause non imputabili a CWNET quali irreperibilità del Cliente finale, rinvii oltre 30 giorni, rifiuto dell'intervento tecnico, rifiuto per tubazioni interne ostruite, rifiuto per ripensamento Cliente, rifiuto per problematiche tecniche non riconducibili a CWNET;
- durante la fase di esercizio, a seguito di segnalazione di un disservizio, quando il tecnico intervenuto presso le infrastrutture di rete o presso la sede del Cliente riscontra assenza di malfunzionamento oppure malfunzionamento indotto dovuto a problematiche di competenza del Cliente quali, a titolo di esempio non esaustivo: uso di prodotti non tecnicamente compatibili, errata configurazione di apparati gestiti dal Cliente, guasti di apparati del Cliente, problematiche di cablaggio interno, nonché eventuale indisponibilità della sede Cliente al momento dell'intervento tecnico.

## 7 - STANDARD DI QUALITÀ E INDENNIZZI

### 7.1 Premessa

Attraverso la Carta dei Servizi, CWNET indica nel dettaglio una serie di parametri di qualità dei servizi offerti che si impegna a raggiungere e a mantenere nell'anno in corso, permettendo ai Clienti di verificarne l'effettiva realizzazione.

Per monitorare la qualità dei servizi erogati, CWNET utilizza indicatori di qualità dei servizi in linea con le definizioni e i metodi di misurazione previsti dalla Delibera 131/06/CSP e successive modifiche (servizi di accesso Internet da postazione fissa), 254/04/CSP e successive modifiche (servizi di telefonia vocale fissa), 79/09/CSP e successive modifiche (servizi di contatto - call center) e dalle disposizioni dettate dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche. CWNET aggiorna questi standard in rapporto ai risultati conseguiti nell'anno precedente, tenendo conto dei suggerimenti dei clienti e delle verifiche periodiche. Le rilevazioni semestrali e annuali sui risultati raggiunti sono periodicamente pubblicate sul sito [www.cheapnet.it](http://www.cheapnet.it) e comunicate all'AGCOM.

### 7.2 Tempi di attivazione dei servizi

CWNET si impegna ad attivare i propri servizi entro:

- 120 giorni per i servizi di accesso Internet (in modalità wireless, ADSL, FTTC e fibra FTTH);
- 30 giorni per i servizi di telefonia vocale tramite tecnologia VoIP;
- 30 giorni per i servizi Cloud (hosting, dominio, co-location e housing);
- 30 giorni per i servizi di messaggistica (SMS, email e PEC).

dalla data in cui CWNET invia una comunicazione al Cliente (via e-mail e SMS al numero di cellulare se indicato) contenente la conferma dell'avvio delle procedure dell'attivazione del Servizio.

In caso di problematiche o ritardi nell'attivazione del servizio, per cause non imputabili a CWNET, quest'ultima comunicherà prontamente i motivi del ritardo e, se possibile, i tempi di attivazione aggiornati. In caso di ritardo imputabile a CWNET il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al successivo paragrafo 7.4.

### 7.3 Tempi di risoluzione dei malfunzionamenti

CWNET si impegna a eliminare eventuali irregolarità funzionali dei servizi di accesso Internet da postazione fissa, telefonia vocale in tecnologia VoIP, Cloud e messaggistica per la parte di propria competenza, ad eccezione dei guasti di particolare complessità e nelle ipotesi ricomprese nel caso fortuito o di forza maggiore, quali a titolo esemplificativo epidemie, pandemie, calamità naturali, terremoti, inondazioni, esplosioni, insurrezioni, interventi di terzi o manomissioni delle apparecchiature ed ogni altro evento non controllabile o riconducibile a CWNET.

Le tempistiche di risoluzione delle irregolarità sono le seguenti per ciascun servizio offerto da CWNET:

1) servizi di accesso Internet (in modalità wireless):

- livello 1 (totale indisponibilità del servizio): intervento urgente e chiusura entro 30 (trenta) giorni solari;
- livello 2 (servizio degradato funzionante con prestazioni inferiori ai livelli garantiti): intervento normale con chiusura entro 30 giorni solari;
- livello 3 (servizio funzionante con prestazioni pari o superiori ai livelli garantiti): intervento normale con chiusura entro 30 giorni solari.

2) servizi di accesso Internet (in modalità wired - ADSL, FTTC e fibra FTTH):

- livello 1 (totale indisponibilità del servizio): intervento urgente e chiusura entro 7 giorni solari;
- livello 2 (servizio degradato funzionante con prestazioni inferiori ai livelli garantiti): intervento normale con chiusura entro 7 giorni solari;
- livello 3 (servizio funzionante con prestazioni pari o superiori ai livelli garantiti): intervento normale con chiusura entro 72 ore lavorative.

3) servizi di telefonia vocale tramite tecnologia VoIP:

- livello 1 (totale indisponibilità del servizio): intervento urgente e chiusura entro 16 ore lavorative;

- livello 2 (servizio degradato funzionante con prestazioni inferiori ai livelli garantiti): intervento normale con chiusura entro 40 ore lavorative.
- 4) servizi Cloud (hosting, dominio, co-location e housing):
- livello 1 (totale indisponibilità del servizio): intervento urgente e chiusura entro 16 ore lavorative;
  - livello 2 (servizio degradato funzionante con prestazioni inferiori ai livelli garantiti): intervento normale con chiusura entro 16 ore lavorative;
- 5) servizi di messaggistica (SMS e PEC):
- livello 1 (totale indisponibilità del servizio): intervento urgente e chiusura entro 16 ore lavorative;
- 6) servizi di messaggistica (email):

CWNET si adopererà per risolvere i guasti nel più breve tempo possibile.

CWNET farà, in ogni caso tutto il possibile per ripristinare il servizio al Cliente, comunicando le tempistiche di intervento.

Nei casi di manutenzione programmata, ove sia necessaria l'interruzione della fornitura del servizio, i clienti interessati dalla sospensione saranno informati con almeno 24 ore di anticipo, mediante comunicazioni dirette o mediante altri strumenti di informazione. CWNET si attiverà, in ogni caso, per risolvere i problemi arrecando ai Clienti i minori disagi possibili. Nel caso in cui CWNET non osservi i termini sopra indicati, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti al successivo paragrafo 7.4.

#### 7.4 Indennizzi

Ai sensi della presente Carta dei Servizi CWNET ha deciso di applicare gli indennizzi qui di seguito indicati secondo le modalità e termini fissati nel Regolamento in materia di indennizzi di cui alla delibera 348/18/CONS:

##### 1) Clienti consumer

	Banda larga (€/giorno)	Banda larga massimale	Banda ultra larga (€/giorno)	Banda ultra larga massimale
Indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio	€ 5,63	-	€ 7,50	-
Indennizzo per sospensione o cessazione del servizio	€ 5,63	-	€ 7,50	-
Indennizzo per malfunzionamento del servizio: completa interruzione per motivi tecnici imputabili all'operatore	€ 4,50	-	€ 6,00	-
Indennizzo per malfunzionamento del servizio:	€ 2,25	-	€ 3,00	-

irregolare o discontinua erogazione del servizio per motivi imputabili all'operatore				
Indennizzo per malfunzionamento del servizio: mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi	€ 2,25	-	€ 3,00	-
Indennizzo per disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori	€ 1,13	-	€ 1,13	-
Indennizzo per ritardo dovuto solamente alla portabilità del numero	€ 3,75	-	n.a.	n.a.
Indennizzo per attivazione di servizi non richiesti	€ 3,75	-	€ 3,75	-
servizi accessori o profili tariffari non richiesti	€ 1,88	-	€ 1,88	-
Indennizzo in caso di perdita della numerazione	€ 75,00	€ 1.125,00	n.a.	n.a.
Indennizzo per omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici	€ 150,00	-	n.a.	n.a.
Indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami	€ 1,88	€ 225,00	€ 1,88	€ 225,00

## 2) Clients business

	Banda larga (€/giorno)	Banda larga massimale	Banda ultra-larga (€/giorno)	Banda ultra-larga massimale
Indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio	€11,25	-	€ 15,00	-
Indennizzo per sospensione o cessazione del servizio	€ 11,25	-	€ 15,00	-
Indennizzo per malfunzionamento del servizio: completa interruzione per motivi tecnici imputabili all'operatore	€ 9,00	-	€ 12,00	-
Indennizzo per malfunzionamento del servizio: irregolare o discontinua erogazione del servizio per motivi imputabili all'operatore	€ 4,50	-	€ 6,00	-
Indennizzo per malfunzionamento del servizio: mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi	€ 4,50	-	€ 6,00	-
Indennizzo per disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori	€ 2,25	-	€ 2,25	-
Indennizzo per ritardo dovuto solamente alla portabilità del numero	€ 7,50	-	n.a.	n.a.

Indennizzo per attivazione di servizi non richiesti	€ 3,75	-	€ 3,75	-
servizi accessori o profili tariffari non richiesti	€ 1,88	-	1,88	-
Indennizzo in caso di perdita della numerazione	€ 300,00	€ 4.500,00	n.a.	n.a.
Indennizzo per omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici	€ 600,00	-	n.a.	n.a.
Indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami	€ 1,88	€ 225,00	€ 1,88	€ 225,00

CWNET corrisponderà in maniera automatica, gli indennizzi sopra indicati 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.

Per i servizi ove previsto pagamento anticipato del traffico, la corresponsione avverrà mediante accredito dell'indennizzo, con contestuale segnalazione al Cliente a mezzo e-mail. In caso di cessazione del Contratto o 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 giorni dall'accertamento del disservizio o dalla risoluzione dello stesso.

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 CWNET non abbia omesso nel tempo di rilevare detto uso anomalo o, avutane conoscenza, non abbia azionato i rimedi contrattuali per tale evenienza.

## **8 - TUTELA DEI DATI PERSONALI, INSERIMENTO NEGLI ELENCHI TELEFONICI E DBU**

### **8.1 Tutela dei dati personali**

Il Cliente ha il diritto di essere tutelato in conformità alle disposizioni contenute Regolamento UE 2016/679 ("GDPR") ed in particolare CWNET garantisce la possibilità di esercitare i diritti elencati nell'articoli 15-21 del GDPR, contattando il DPO (disponibile all'indirizzo: [dpo@cwnet.it](mailto:dpo@cwnet.it)). A questo proposito il Cliente 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 e/o cancellazione. L'informativa completa relativa al trattamento dei dati personali è disponibile nella documentazione contrattuale e sul sito [www.cheapnet.it](http://www.cheapnet.it)

### **8.2 Inserimento negli elenchi telefonici e DBU**

CWNET si impegna ad informare il Cliente del diritto di scelta sull'inserimento negli elenchi telefonici e nelle modalità di inserimento, cancellazione, modifica dei dati personali. Qualora il Cliente presti il consenso all'inserimento dei dati nella base dati unica (DBU) e negli elenchi telefonici (sia cartacei sia su supporti informatici) con compilazione di apposita modulistica, CWNET provvederà all'inserimento dei dati nel DBU. Le modalità di pubblicazione del DBU non prevedono distinzione fra linee fax e linee voce e potrà richiedere tempi tecnici. Non è implicito alcun accordo fra CWNET e soggetti terzi che si occupano della pubblicazione di elenchi telefonici né alcuna garanzia sulle tempistiche di pubblicazione degli elenchi che tali soggetti terzi decidono in totale autonomia.

## **9 - OBIETTIVI DI QUALITÀ**

CWNET considera la qualità uno degli obiettivi principali e al fine di monitorare la qualità dei servizi erogati, CWNET adotta, per i servizi di accesso ad Internet, telefonia vocale, call center degli indicatori di qualità dei servizi in linea con le definizioni ed i metodi di misurazione previsti dal Codice delle Comunicazioni elettroniche.

Per ciascun anno solare di riferimento, CWNET definisce e aggiorna tali standard in rapporto ai risultati conseguiti nell'anno precedente. Quanto sopra tiene conto anche dei suggerimenti effettuati dai clienti e di verifiche periodiche. CWNET, in adempimento a quanto prescritto da AGCOM, pubblica sul proprio sito alla pagina web [Indicatori di Qualità \(https://www.cheapnet.it/company/carta-dei-servizi.php\)](https://www.cheapnet.it/company/carta-dei-servizi.php), i resoconti semestrali ed annuali sui risultati effettivamente raggiunti per ciascun indicatore di qualità come meglio dettagliato nei seguenti paragrafi della Carta dei Servizi.

Ai sensi di quanto previsto nella delibera 131/06/CSP e successive modifiche, nella delibera 254/04/CSP e nella delibera 79/09/CSP e successive modifiche gli obiettivi di qualità che CWNET si è prefissata per l'anno 2021 per i servizi di accesso ad Internet da postazione fissa, per i servizi di telefonia vocale in modalità VoIP e per i servizi di telefonici di contatto (call center) sono pubblicati sul proprio sito alla pagina web [Indicatori di Qualità \(https://www.cheapnet.it/company/carta-dei-servizi.php\)](https://www.cheapnet.it/company/carta-dei-servizi.php).