

Carta dei servizi di CWNET S.r.l.

La 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, nel rispetto dei principi generali descritti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 ed in conformità con le disposizioni contenute nelle deliberazioni dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ("**AGCOM**") per i servizi di rete fissa (Delibera 156/23/CONS) e per i servizi di comunicazione mobili e personali (Delibera 23/23/CONS).

La Carta dei Servizi è pubblicata nel sito web www.cpn.it ("**Sito Web**") all'indirizzo <https://www.cpn.it/company/carta-dei-servizi.php> ed è resa disponibile presso la sede legale ed operativa di CWNET. 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 e la sintesi contrattuale 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: **(i)** per telefono al numero 0585 091515, **(ii)** per raccomandata AR all'indirizzo: CWNET S.r.l., Via degli Oliveti, 110 – 54100 Massa, **(iii)** via PEC all'indirizzo info@pec.cpn.it e **(iv)** via e-mail all'indirizzo info@mail.cpn.it

Qui di seguito sono indicate le informazioni rilevanti di CWNET:

Sede Legale e 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.
Assistenza clienti	0585 091515
PEC ed e-mail	info@pec.cpn.it – info@mail.cpn.it
Sito Web	www.cpn.it

1 - I PRINCIPI FONDAMENTALI

La presente Carta dei Servizi è stata redatta nell'intento di garantire ad ogni cliente specifici standard qualitativi dei servizi di CWNET che persegue l'obiettivo di offrire i propri servizi nel rispetto dei seguenti sei principi fondamentali:

Uguaglianza/imparzialità: 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.

Continuità: CWNET si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare e continuativo e senza interruzioni fatto salvi eventi di forza maggiore. Eventuali interruzioni del servizio per permettere le attività di manutenzione, saranno limitate ai tempi tecnici strettamente necessari.

- Partecipazione: ciascun cliente può presentare suggerimenti per migliorare la fornitura dei servizi e ogni segnalazione/suggerimento sarà adeguatamente riscontrato e considerato da CWNET.
- Cortesia/Trasparenza: 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 nelle comunicazioni con il cliente. CWNET si impegna ad adottare la massima trasparenza e completezza nella diffusione delle condizioni tecnico/economiche e contrattuali dei servizi offerti e di rispettare il diritto di scelta del cliente
- Efficienza/efficacia: l'obiettivo è il progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi con soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

2 - I SERVIZI DI CWNET E RAPPORTI CON I CLIENTI

CWNET è un operatore iscritto nel Registro degli operatori di comunicazioni (numero ROC 8486) ed è autorizzato ad 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 in tecnologia VoIP (con propria numerazione geografica e/o tramite Number Portability), **(ii)** servizi di comunicazioni mobili e personali (prepagati e ricaricabili); ed **(iii)** servizi accesso Internet (in banda larga e ultra-larga in tecnologia wireless, XDSL/ FTTH, LTE/5G e satellitare).

2.1 - Informazioni ai clienti

CWNET rende disponibili al pubblico tutte le informazioni circa le modalità tecniche, economiche e giuridiche di prestazione dei propri servizi impegnandosi ad informare i clienti secondo criteri di trasparenza, chiarezza e tempestività in ottemperanza alle linee guida contenute nelle Delibere AGCOM e con le seguenti informazioni in materia di: **(i)** 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; **(ii)** condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio, nonché le caratteristiche e le prestazioni tecniche del servizio, incluse le prestazioni tecniche minime garantite; **(iii)** disponibilità e modalità di attivazione e di fruizione del blocco selettivo di chiamata, in modalità permanente o controllata dal cliente; **(iv)** condizioni di utilizzo dei servizi di tipo prepagato e le condizioni di durata del credito e di trattamento del credito residuo; **(v)** tempo di fornitura del collegamento iniziale e diritto del cliente di recedere dal contratto, senza penali, all'atto della notifica di modifiche delle condizioni contrattuali e fornitura del codice di migrazione per le procedure di cambio operatore; **(vi)** 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.

2.2 - Adesione ai servizi offerti da CWNET e sottoscrizione del contratto

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"). Le Condizioni Generali di Contratto, la sintesi contrattuale, gli 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 on-line e si intenderà concluso ed integralmente approvato da entrambe le Parti, nel momento in cui

il cliente (mediante accesso al Sito Web), dopo aver preso visione del contratto medesimo e della sintesi contrattuale, avendone compreso i relativi diritti, gli obblighi, i termini e le condizioni, 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.

2.3 - Modifiche al contratto

Il cliente accetta ogni modifica dei servizi o del contratto 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 (trenta) giorni dalla data in cui le stesse vengono comunicate da CWNET ed entro il termine di 60 (sessanta) giorni dalla relativa comunicazione 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, dandone comunicazione scritta entro 30 (trenta) giorni dalla comunicazione della modifica. In tal caso il singolo servizio o il Contratto nella sua interezza si intenderanno definitivamente risolti a far data dalla ricezione da parte di CWNET della comunicazione di recesso del cliente. 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.

2.4 - Recesso e/o diritto di ripensamento e modalità di comunicazione

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 24 mesi rinnovabile tacitamente a tempo indeterminato. Secondo quanto previsto dall'articolo 98 septiesdecies del codice europeo delle comunicazioni elettroniche il cliente ha il diritto di recedere dal contratto in qualsiasi momento con un preavviso di massimo 30 (trenta) e senza incorrere in alcuna penale né costi di disattivazione, eccetto quelli addebitati per la fornitura del servizio durante il periodo di preavviso.

Nel caso di contratti a distanza il cliente in qualità di "*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.

2.5 - 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 Web 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: **(i)** a mezzo RID; **(ii)** a mezzo bonifico bancario; **(iii)** a mezzo carta di credito; **(iv)** 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 servizi offerti.

2.6 - Blocco selettivo di chiamata

Servizi VoIP: i clienti dispongono, fin dall'attivazione del servizio voce, 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. Si precisa che poiché il blocco permanente è di tipo dinamico, CWNET procederà automaticamente alla modifica dello stesso nel momento in cui l'AGCOM procederà al suo aggiornamento.

Servizi di comunicazioni mobili e personali: la SIM non è abilitata alla fruizione di servizi a sovrapprezzo, forniti anche da terze parti, ad eccezione dei servizi di mobile ticketing, info banking, carrier billing, televoto, charity SMS su numerazione 455 e donazione ai partiti, il cui costo potrà essere addebitato sul conto telefonico o sul credito telefonico del Cliente. La fruizione dei servizi a sovrapprezzo potrà essere abilitata chiedendo la disattivazione del relativo blocco al servizio assistenza Clienti. Ai sensi della Direttiva UE 2015/2366 sui servizi di pagamento elettronici (PSD2), ed alla normativa nazionale di recepimento (D. Lgs. 218/2017 e Provvedimento di Banca d'Italia del 11 ottobre 2018), per i servizi a sovrapprezzo o premium addebitati su credito residuo prepagato o in bolletta è stata introdotta una soglia di spesa massima di 50€ per ogni transazione e di 300€ mensili (calcolati su base annuale in caso di piano in abbonamento) per l'acquisto di servizi a valore aggiunto che consentono di scaricare loghi, suonerie e video o di ottenere informazioni e, più in generale, contenuti forniti anche da operatori specializzati. Restano fermi ed applicabili eventuali ulteriori limiti di spesa già previsti dalla normativa pro-tempore vigenti.

Per quanto riguarda i servizi di emergenza, in linea con la normativa applicabile, CWNET si impegna a garantire ai propri Clienti la fruizione del servizio IT-alert che consiste in un sistema di allarme pubblico che trasmette ai terminali presenti in una determinata area geografica individuata dalla copertura radiomobile di una o più celle, dei Messaggi IT-alert riguardanti gli scenari di rischio, l'organizzazione dei servizi di protezione civile del proprio territorio e le misure di autoprotezione

2.7 - Sistemi di controllo parentale

Tenuto conto dell'importanza di attivare un Sistema di Controllo Parentale per proteggere i minori da contenuti inappropriati su dispositivi come smartphone, computer, tablet nonché su tutti i dispositivi connessi rete, con il servizio "Parental Control" CWNET offre la possibilità gratuita di filtrare e bloccare contenuti inappropriati per i minori o riservati ad un pubblico di età superiore ai 18 anni. Per maggiori informazioni sul Sito Web c'è una sezione dedicata al "Parental Control" e una guida con le indicazioni per la configurazione ed è inoltre possibile verificare la disponibilità di ulteriori soluzioni di Sistemi di Controllo

Parentale accedendo alle impostazioni dei tuoi dispositivi o sugli store dei principali sistemi operativi (Windows, MacOS, Android e iOS).

2.8 - Frodi, furto e smarrimento della SIM

Nel caso di frode e di utilizzo indebito da parte di terzi, il Cliente verrà invitato a presentare una denuncia alle Autorità competenti nelle forme previste dalla normativa vigente e inviare copia della stessa al Servizio Clienti. Se, nonostante i sistemi antifrode attuati, il Cliente dovesse comunque verificare di essere titolare di una SIM, consapevole di non averne mai richiesto l'attivazione, può chiamare il servizio di assistenza Clienti per riceverne tutte le indicazioni necessarie a disconoscerla. In caso di furto o smarrimento della SIM, il Cliente dovrà chiamare tempestivamente il Servizio Clienti, comunicando l'accaduto e i dati dell'intestatario. In questo modo la SIM, previa verifica della titolarità, verrà immediatamente bloccata. Il Cliente ha comunque la possibilità di mantenere il numero di telefono ed è sempre possibile richiedere il reintegro o la sostituzione della SIM, previa denuncia dell'accaduto al servizio di assistenza Clienti. Il numero telefonico e il traffico residuo rimangono a disposizione del Cliente secondo quanto previsto dalle condizioni generali di contratto. In caso di ritrovamento della SIM il Cliente dovrà contattare il Servizio Clienti e segnalare il ritrovamento, ricevendo le informazioni, istruzioni e l'assistenza necessaria.

3 - ASSISTENZA, RECLAMI, SEGNALAZIONI ED INTERVENTI A VUOTO

Il Servizio Clienti 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 è attivo (salvo modifiche e/o temporanee sospensioni pubblicate sul sito www.cpn.it) telefonicamente dal lunedì al venerdì e nelle altre modalità senza limitazione di orario, ai seguenti recapiti: **(i)** telefonicamente: al numero 0585091515; **(ii)** posta elettronica: all'indirizzo info@mail.cpn.it o nel caso di comunicazioni di carattere amministrativo all'indirizzo amministrazione@mail.cpn.it o nel caso di comunicazioni in merito ai processi di attivazione all'indirizzo supporto@mail.cpn.it; **(iii)** on-line nell'area riservata/utenti sul sito www.cpn.it tramite ticket di assistenza.

3.1 - 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. CWNET si adopererà per rendere disponibile ai clienti 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 tramite il modulo prestampato disponibile sul sito web dell'AGCOM. 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'articolo 3 della delibera 173/07/CONS, prima ancora di adire il giudice ordinario, pena l'improcedibilità del medesimo ricorso in via giurisdizionale.

3.2 - Procedura di segnalazione guasti

In caso di condizioni di malfunzionamento o di irregolare funzionamento dei propri servizi, CWNET si impegna a intervenire con la massima tempestività per provvedere all'individuazione e risoluzione del problema secondo la seguente procedura: **1)** l'operatore CWNET esegue immediatamente una diagnosi di primo livello sulla continuità del servizio, verifica le configurazioni ed effettua una serie di test con l'eventuale collaborazione del cliente; **2)** nel caso l'intervento non sia risolutivo l'operatore CWNET passa al secondo livello coinvolgendo eventualmente il supporto tecnico dei propri fornitori di infrastruttura; **3)** 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; **4)** nel caso il problema rilevato risultasse attribuibile alla rete privata del cliente o comunque alla struttura sotto il suo diretto controllo, l'operatore CWNET 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 per eseguire tutte le verifiche necessarie; **5)** 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; **6)** ricevuta la segnalazione di chiusura guasto, 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; **7)** 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; **8)** 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; **9)** 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*".

3.3 - 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 indicato nei seguenti casi: **(i)** 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; **(ii)** 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.

3.4 - Risoluzione delle controversie

Il Cliente può rivolgersi all'AGCOM per segnalare presunte violazioni delle norme contrattuali o di altre norme vigenti compilando l'apposita modulistica disponibile sul sito ufficiale dell'AGCOM (www.agcom.it). Previo esperimento di un tentativo obbligatorio di conciliazione innanzi al Co.re.com. competente, il Cliente può chiedere all'AGCOM di

definire la controversia ai sensi dell'articolo 18, comma 2, del D.P.R. 318/1997. Ulteriori informazioni sono reperibili sul sito Internet www.agcom.it contenente il testo integrale della Delibera AGCOM 390/21/CONS in materia regolamento per la risoluzione sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti ed organismi di telecomunicazioni.

4 - OBIETTIVI DI QUALITÀ

Al fine di monitorare la qualità dei servizi erogati, CWNET adotta gli indicatori di qualità dei servizi in linea con le definizioni ed i metodi di misurazione previsti da AGCOM. Per ciascun anno solare di riferimento, CWNET definisce/aggiorna tali standard in rapporto ai risultati conseguiti nell'anno precedente e in adempimento a quanto prescritto da AGCOM, pubblica alla pagina del Sito Web (<https://www.cpn.it/company/carta-dei-servizi.php>) i resoconti semestrali e annuali sui risultati effettivamente raggiunti per ciascun indicatore di qualità.

5 - TUTELA DEI DATI PERSONALI, INSERIMENTO NEGLI ELENCHI TELEFONICI E DBU

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). 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.cpn.it

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 potranno 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 da parte di tali soggetti terzi.

6 - STANDARD DI QUALITÀ ED INDENNIZZI

Nella presente 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 dalle specifiche Delibere AGCOM in materia di servizi di accesso Internet da postazione fissa, servizi di telefonia vocale fissa e servizi di contatto (call center). 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 Web e comunicate all'AGCOM.

6.1 - Tempi di attivazione dei servizi di CWNET

CWNET si impegna ad attivare i servizi entro il tempo tecnicamente necessario e nel rispetto dei seguenti tempi fatti salvi i casi di particolare difficoltà tecnica e i casi in cui subentrino impedimenti oggettivamente non imputabili a CWNET:

accesso Internet: entro 120 (centoventi) giorni dalla data in cui CWNET invia una comunicazione al Cliente contenente la conferma dell'avvio delle procedure dell'attivazione del Servizio;

servizi VoIP: entro 30 (trenta) giorni dalla data in cui CWNET invia una comunicazione al Cliente contenente la conferma dell'avvio delle procedure dell'attivazione del Servizio;

servizi mobili: entro 30 (trenta) giorni dalla data in cui CWNET ha consegnato la SIM presso l'indirizzo espressamente indicato dal Cliente;

Resta inteso che qualora vi sia un ritardo nell'attivazione imputabile a CWNET, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti nella presente Carta dei Servizi.

6.2 - Tempi di risoluzione dei malfunzionamenti

CWNET si impegna a eliminare eventuali irregolarità funzionali dei servizi di accesso Internet da postazione fissa e telefonia vocale in tecnologia VoIP per la parte di propria competenza, ad eccezione dei guasti di particolare complessità e nelle ipotesi ricomprese nel caso fortuito o di forza maggiore (ovvero qualsiasi circostanza derivante da atti, eventi, omissioni o avvenimenti al di là del proprio ragionevole controllo che incida in qualsiasi misura sulla qualità e continuità del Servizio quali, a titolo esemplificativo, atti dell'autorità, guerre, incendi, esplosioni, inondazioni, attacchi terroristici, scioperi, turbative industriali, carenza o assenza di materie prime o di fonti energetiche, epidemie o pandemie).

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

- servizi di accesso Internet (in modalità wireless e satellitare): **(i)** livello 1 (totale indisponibilità del servizio): intervento urgente e chiusura entro 30 giorni solari; **(ii)** livello 2 (servizio degradato funzionante con prestazioni inferiori ai livelli garantiti): intervento normale con chiusura entro 30 giorni solari; **(iii)** livello 3 (servizio funzionante con prestazioni pari o superiori ai livelli garantiti): intervento normale con chiusura entro 30 giorni solari;
- servizi di accesso Internet (in modalità wired – XDSL e FTTH): **(i)** livello 1 (totale indisponibilità del servizio): intervento urgente/chiusura entro 7 giorni solari; **(ii)** livello 2 (servizio degradato funzionante con prestazioni inferiori ai livelli garantiti): intervento normale/chiusura entro 7 giorni solari; **(iii)** livello 3 (servizio funzionante con prestazioni pari o superiori ai livelli garantiti): intervento normale /chiusura entro 72 ore lavorative;
- servizi VoIP: **(i)** livello 1 (totale indisponibilità del servizio): intervento urgente/chiusura entro 16 ore lavorative; **(ii)** livello 2 (servizio degradato funzionante con prestazioni inferiori ai livelli garantiti): intervento normale/chiusura entro 40 ore lavorative.
- servizi mobili e personali: **(i)** livello 1 (totale indisponibilità del servizio): intervento urgente/chiusura entro 18 ore lavorative; **(ii)** livello 2 (servizio degradato funzionante con prestazioni inferiori ai livelli garantiti): intervento normale/chiusura entro 48 ore lavorative.

In caso 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.

6.3 - Indennizzi

Nel caso in cui non siano osservati i termini di cui sopra, CWNET applicherà gli indennizzi indicati nelle seguenti tabelle secondo le modalità e termini fissati da AGCOM.

Servizi di accesso Internet - Indennizzi per 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: irregolare o discontinua erogazione del servizio per motivi imputabili all'operatore	€ 2,25	-	€ 3,00	-
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 attivazione di servizi non richiesti	€ 3,75	-	€ 3,75	-
Indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami	€ 1,88	€ 225,00	€ 1,88	€ 225,00

Servizi di accesso Internet - Indennizzi per clienti 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 attivazione di servizi non richiesti	€ 3,75	-	€ 3,75	-
Indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami	€ 1,88	€ 225,00	€ 1,88	€ 225,00

Servizi di telefonia VoIP e mobile - Indennizzi per clienti consumer

	VoIP	Mobile	Massimale
Indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio	€ 5,63	€ 5,63	
Indennizzo per sospensione o cessazione del servizio	€ 5,63	€ 5,63	
Indennizzo per malfunzionamento del servizio: completa interruzione per motivi tecnici imputabili all'operatore	€ 4,50	€ 4,50	
Indennizzo per malfunzionamento del servizio: irregolare o discontinua erogazione del servizio per motivi imputabili all'operatore	€ 2,25	€ 2,25	
Indennizzo per malfunzionamento del servizio: mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi	€ 2,25	€ 2,25	
Indennizzo per ritardo dovuto solamente alla portabilità del numero	€ 3,75	€ 3,75	
servizi accessori o profili tariffari non richiesti	€ 1,88	€ 1,88	
Indennizzo in caso di perdita della numerazione	€ 75,00 (anno)	€ 75,00 (anno)	€ 1.125,00
Indennizzo per omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici	€ 150,00 (anno)	€ 150,00 (anno)	
Indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami	€ 1,88	€ 1,88	€ 225,00

Servizi di telefonia VoIP e mobile - Indennizzi per clienti business

	VoIP	Mobile	Massimale
Indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio	€ 11,25	€ 11,25	
Indennizzo per sospensione o cessazione del servizio	€ 11,25	€ 11,25	
Indennizzo per malfunzionamento del servizio: completa interruzione per motivi tecnici imputabili all'operatore	€ 9,00	€ 9,00	
Indennizzo per malfunzionamento del servizio: irregolare o discontinua erogazione del servizio per motivi imputabili all'operatore	€ 4,50	€ 4,50	
Indennizzo per malfunzionamento del servizio: mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi	€ 4,50	€ 4,50	
Indennizzo per ritardo dovuto solamente alla portabilità del numero	€ 7,50	€ 7,50	
servizi accessori o profili tariffari non richiesti	€ 1,88	€ 1,88	
Indennizzo in caso di perdita della numerazione	€ 150,00 (anno)	€ 150,00 (anno)	€ 2.250,00
Indennizzo per omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici	€ 300,00 (anno)	€ 300,00 (anno)	
Indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami	€ 1,88	€ 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 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 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.