

# Carta dei Servizi BluWiFi



## 1. Premessa

La Carta dei Servizi di NEWMEDIAWEB S.R.L. (di seguito indicata come “Bluwifi”) descrive i principi e le modalità operative adottate nel rapporto con i propri Clienti e intende puntualizzare i diritti dei Clienti e le responsabilità che la società assume nei confronti dei medesimi ed è conforme ai principi e alle disposizioni della 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”, dalla delibera AGCOM 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”, della delibera AGCOM 244/08/CSP s.m.i. “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 s.m.i.” e seguenti, e della Delibera AGCOM 254/04/CSP “Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa ai sensi dell’articolo 1, comma 6 lett. b) n. 2 della legge 31 Legge 1997, n. 249”.

La Carta dei Servizi costituisce base di riferimento nei rapporti fra Bluwifi e le persone fisiche o giuridiche, nonché il consumatore, così come definito anche dal Codice del Consumo, che utilizzano o chiedono di utilizzare servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico, di seguito indicati come “utenti”, indicando una serie di parametri di qualità dei servizi offerti che Bluwifi si impegna a garantire, permettendo agli utenti di verificarne l’effettiva realizzazione e fornendo informazioni utili per l’inoltro di segnalazioni, proposte, richieste di chiarimenti e segnalazioni di disservizio, ovvero questioni attinenti oggetto, modalità e costi della prestazione erogata, ferme restando le specifiche disposizioni previste nei contratti.

La presente Carta dei Servizi potrà essere aggiornata periodicamente al fine di tener conto dell’evoluzione tecnologica e regolamentare, nonché dell’organizzazione dell’azienda e viene resa disponibile prima dell’esecuzione del contratto, nella versione più aggiornata, nella sezione “Documenti” dei siti appartenenti al network Bluwifi.it o all’indirizzo <http://www.bluwifi.it/site/cartaservizi/>. Essa va letta congiuntamente alle Condizioni Generali di Contratto ed alla documentazione contrattuale specifica del singolo servizio fruito dall’utente. I contratti proposti da Bluwifi si uniformano ai principi ed ai criteri della Carta dei Servizi e contengono le integrazioni e le specificazioni rese necessarie dalle caratteristiche peculiari di ciascun servizio.

La Carta dei Servizi si articola in quattro parti:

- la parte prima illustra i principi fondamentali che stanno alla base dei servizi offerti;
- la parte seconda elenca gli standard qualitativi dei servizi;
- la parte terza indica come sono regolati i rapporti di Bluwifi con gli utenti e l’accessibilità ai servizi;
- la parte quarta descrive procedure e modalità inerenti rimborsi e indennizzi.

## PARTE PRIMA

### 2. Principi fondamentali

#### 2.1 Uguaglianza ed imparzialità

Bluwifi fornisce i propri servizi ispirandosi al principio di uguaglianza tra i Clienti prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche e non operando discriminazioni tra le diverse aree geografiche in cui vengono offerti i servizi e tra diverse categorie o fasce di utenti, a parità di condizioni e di servizio prestato. Le attività di Bluwifi si ispirano ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, in base ai quali sono state formulate e devono essere interpretate le clausole delle condizioni generali e delle condizioni particolari di fornitura dei servizi e in base ai quali devono essere interpretate le norme regolamentari e di settore. Bluwifi si impegna, laddove dovesse in futuro risultare necessario, ad indicare agli utenti eventuali misure atte a favorire ogni forma di fruizione differenziata tesa a realizzare condizioni di parità di accesso ed eguaglianza d'uso dei servizi di Telecomunicazioni ai disabili ed agli anziani nonché a favorire l'eliminazione delle barriere alla comunicazione. Bluwifi si impegna ad agevolare l'attività propositiva delle associazioni di categoria interessate.

#### 2.2 Continuità di servizio

Bluwifi si impegna a fornire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni, salvo le necessarie azioni di manutenzione e riparazione ordinaria e straordinaria, o per cause di forza maggiore. Nei casi di interruzione o di irregolare funzionamento dei servizi, Bluwifi adotta i provvedimenti necessari per ridurre la durata delle irregolarità e per arrecare ai Clienti il minor disagio possibile. Bluwifi informerà in anticipo i Clienti degli interventi programmati di manutenzione che comporteranno interruzioni complete del servizio attraverso campagne mail ed indicando sui siti del network Bluwifi la durata presumibile dell'interruzione e il punto di contatto per ottenere assistenza e notizie dettagliate. Nel caso in cui fosse necessario un intervento presso la sede dell'abbonato Bluwifi concorderà in anticipo con quest'ultimo la data e l'orario dell'intervento. Nel caso specifico dei servizi wireless in banda non licenziata, essendo possibili lecite interferenze di terzi, queste ultime possono considerarsi causa di forza maggiore, come peraltro evidenziato nella documentazione contrattuale in relazione alla Delibera 183/03/CONS.

#### 2.3 Partecipazione al miglioramento

Bluwifi garantisce la partecipazione dei singoli utenti alle prestazioni dei servizi offerti sia singolarmente che attraverso le associazioni dei consumatori attuando forme di collaborazione al fine di assicurare la corretta erogazione dei servizi. Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre documenti, formulare suggerimenti per migliorare la fornitura del servizio, inviando il tutto via posta a Bluwifi - Newmediaweb Srl, via Falcone e Borsellino n. 100/M 90018 TERMINI IMERESE (PA). Le segnalazioni e i suggerimenti del Cliente saranno adeguatamente considerate ed interpretate da Bluwifi al fine di trarne ogni beneficio possibile per i Clienti. Bluwifi si impegna a fornire riscontro alle specifiche segnalazioni ricevute o ad eventuali reclami, entro e non oltre il termine di 45 (quarantacinque) giorni dalle comunicazioni ricevute. All'interno dell'Area Riservata dei Clienti, all'indirizzo [clienti.bluwifi.it](http://clienti.bluwifi.it), accessibile mediante nome utente e password, è disponibile per ciascun Cliente, un questionario per indicare la soddisfazione relativamente al rapporto con Bluwifi nelle fasi di pre e post vendita. Bluwifi monitora costantemente i risultati del suddetto sondaggio al fine di migliorare proattivamente la qualità del servizio offerto in funzione delle considerazioni della Clientela.

#### 2.4 Efficienza ed efficacia

Bluwifi persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo nella consapevolezza che esse rappresentano un valore importante per la scelta di Bluwifi come fornitore ad opera dei propri Clienti.

#### 2.5 Diritto di scelta

Bluwifi ritiene la libertà di scelta un diritto di ogni Cliente, a tal fine si impegna a fornire tutte le informazioni disponibili di propria competenza attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate volte a mettere il Cliente nelle condizioni di scelta adeguate.

#### 2.6 Cortesia

Bluwifi impronta i suoi rapporti con i Clienti al rispetto e alla cortesia e li agevola nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti Bluwifi sono tenuti ad indicare il proprio nome, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche con i Clienti.

## 2.7 Tutela dei dati personali

In applicazione del Regolamento UE sulla protezione dei dati personali n. 679/2016 ('G.D.P.R.'), del Codice in materia di protezione dei dati personali (D. Lgs. 196/2003), così come integrato e modificato dal D. Lgs. 101/2018, e di ogni altra normativa nazionale applicabile, il Cliente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso di Bluwifi che lo riguardano. L'interessato ha altresì diritto di chiedere al titolare l'accesso ai dati, la rettifica, la cancellazione degli stessi, la limitazione del trattamento o di opporsi al trattamento dei dati alle condizioni stabilite dagli artt. 15, e ss. del Regolamento UE 2016/679, scrivendo all'indirizzo: [dpo@bluwifi.it](mailto:dpo@bluwifi.it). L'interessato ha diritto di proporre reclamo ad un'Autorità di controllo se ritiene che il trattamento che lo riguarda violi la normativa applicabile alla protezione dei suoi dati. Per richiedere informazioni sul trattamento dei dati od esercitare i diritti sui Suoi dati, il cliente può contattare Bluwifi all'indirizzo mail [istanze.privacy@bluwifi.it](mailto:istanze.privacy@bluwifi.it). Bluwifi ha nominato un Data Protection Officer (DPO) ex art. 37 e ss. Del Reg. UE 679/2016 che potrà essere contattato per ogni questione relativa la gestione dei propri dati personali ivi compreso l'esercizio dei diritti dell'Interessato, all'email [dpo@bluwifi.it](mailto:dpo@bluwifi.it). Titolare del Trattamento dei dati è NEWMEDIAWEB S.r.l. con sede legale in Termini Imerese (PA) Via Falcone e Borsellino 100M che potrà essere contattato all'indirizzo e-mail [privacy@bluwifi.it](mailto:privacy@bluwifi.it).

La versione integrale dell'Informativa sul trattamento dei dati personali dei Clienti dei Bluwifi è disponibile all'indirizzo <https://www.bluwifi.it/site/privacy>.

## 2.8 Trasparenza, chiarezza e tempestività

Bluwifi impronta la propria attività ai principi di trasparenza, chiarezza e tempestività, al fine di garantire il pieno e consapevole diritto di scelta e di agevolare l'esercizio dei diritti di scelta e l'adempimento delle procedure richieste per la fornitura, il recesso e le variazioni, anche tramite l'uso di linguaggio e procedure semplici, chiare ed equilibrate. Bluwifi fornisce agli utenti un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli. Il sito istituzionale, nonché quelli specifici di ciascun servizio offerto, è aggiornato costantemente nei contenuti ed è in continua evoluzione per rendere semplice e chiara la comunicazione dei servizi e delle caratteristiche dei prodotti, consentendo ai clienti un acquisto coerente con le proprie esigenze.

## 2.9 Sicurezza

Bluwifi 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, Bluwifi garantisce che i propri sistemi di posta elettronica adottino tutte le misure necessarie ad evitare il loro utilizzo come veicolo di spam. La gestione della sicurezza infrastrutturale all'interno dei datacenter Bluwifi avviene attraverso sistemi antincendio, di sorveglianza, di monitoraggio e di protezione, tutti realizzati con tecnologie adeguate e soggetti a periodici interventi di manutenzione programmata. La gestione della sicurezza internet avviene grazie alle competenze del reparto tecnico di Bluwifi che garantisce standard elevati di affidabilità, attraverso l'eccellenza della formazione degli addetti all'uso preposti, l'utilizzo di tecnologie adeguate, il costante aggiornamento, ricerca tecnologica e una rapida introduzione delle innovazioni.

## 2.10 - Tutela dell'ordine pubblico e della sicurezza sociale

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

## 2.11 - Libertà fondamentali e protezione della vita privata

Bluwifi contribuisce a far sì che i propri Clienti si uniformino al rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali dell'uomo. In particolare, i Clienti devono impegnarsi a rispettare i principi della libertà individuale, del diritto di accedere all'informazione, della tutela della vita privata, e della tutela dei dati personali.

## 2.12 - Tutela dei diritti di proprietà intellettuale e industriale

Bluwifi si attiene ai principi relativi alla tutela del diritto d'autore per il rispetto delle creazioni intellettuali originali e delle invenzioni in conformità alle leggi italiane, alla normativa comunitaria e ai trattati internazionali che regolano la proprietà intellettuale ed industriale.

## PARTE SECONDA

### 3. Standard di Qualità

Bluwifi considera la qualità un obiettivo fondamentale e al fine di monitorarla adotta per i servizi di Telefonia Vocale gli indicatori di qualità previsti dalla delibera 254/04/CSP e per i servizi di accesso ad Internet da postazione fissa gli indicatori di qualità previsti dalle delibere 131/06/CSP e 244/08/CSP e con cadenza semestrale nonché per ciascun anno solare aggiorna il risultato degli indici in relazione a quanto monitorato nel semestre precedente o nell'anno solare precedente. Bluwifi in coerenza a quanto disposto dall'autorità per la garanzia delle telecomunicazioni pubblica sul proprio sito alla pagina [www.bluwifi.it/site/qualità-servizi](http://www.bluwifi.it/site/qualità-servizi) i resoconti semestrali e annuali sui risultati raggiunti per ogni indice di qualità. Si precisa che sono esclusi dal monitoraggio degli indici suddetti, i ritardi nelle attivazioni non dipendenti da Bluwifi, ed i malfunzionamenti non pertinenti alla rete di Bluwifi. I citati indici sono di carattere generale quando si riferiscono al complesso delle prestazioni rese da Bluwifi ovvero di carattere speciale quando si riferiscono alla singola prestazione resa agli utenti.

Bluwifi 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. ottenimento di numerazioni telefoniche, possibilità di attivare linee dati da parte di Telecom Italia, etc.).

#### 3.1 Obiettivi per i Servizi di accesso ad Internet da postazione

##### fissa.

Come previsto dalle Delibere Agcom n. 131/06/CSP e 244/08/CSP, gli indicatori di qualità dell'accesso ad Internet da postazione fissa monitorati da Bluwifi sono di seguito riportati:

##### A. continuità del servizio;

I servizi di comunicazione elettronica sono attivi 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno ad eccezione dei periodi di manutenzione e riparazione opportunamente segnalati all'utenza e/o ad interruzioni dovute a cause di forza maggiore quali guasti propri o di terzi.

##### B. Indicatori prestazionali di cui agli allegati 1,2,3,4 e 5 della delibera AGCOM 131/06/CSP s.m.i. -

1. tempo di attivazione dei servizi - il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente;
2. tasso di malfunzionamento - il rapporto tra il numero di segnalazioni di effettivo malfunzionamento e numero medio di linee d'accesso in banda larga;
3. tempo di riparazione dei malfunzionamenti - il tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un effettivo malfunzionamento e la sua eliminazione;
4. tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza - il tempo di risposta dell'operatore dopo l'avvenuta selezione da parte dell'utente dell'opzione del menù automatico che consente di parlare con l'operatore;
5. addebiti contestati - la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato in forma tracciabile;

Qui di seguito vengono singolarmente illustrati gli obiettivi fissati da Bluwifi per tutta la durata di validità della presente Carta dei servizi.

**- TEMPO DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI – Indicatore 1 di cui alla Delibera 131/06/CSP s.m.i.**

Attivazione del servizio di accesso ad Internet:

30 giorni solari: Tempo medio di fornitura

45 giorni solari nel 95% dei casi

60 giorni solari nel 99% dei casi

L'obiettivo perseguito per i tempi di attivazione dei servizi effettivamente attivabili di accesso a internet da postazione fissa (tempo intercorrente tra il giorno di registrazione dell'ordine valido dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente) è entro un tempo medio di 30 (trenta) giorni per servizi a larga banda FTTW e FTTC. Per servizi a banda larga e ultralarga FTTH entro un tempo medio di 30 (trenta) giorni. Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito istituzionale.

**- TASSO DI MALFUNZIONAMENTO – Indicatore 2 di cui alla Delibera 131/06/CSP s.m.i.**

Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica di tipo FTTW – FTTC - FTTH.

Servizio offerto con proprie strutture o ULL: 4% (valore percentuale annuale)

Servizio offerto utilizzando servizi wholesale: 3,4% (valore percentuale annuale)

L'obiettivo perseguito è un tasso di malfunzionamento (rapporto fra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo), per guasti non dipendenti da operatori terzi, inferiore al 3%.

**- TEMPI DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI – Indicatore 3 di cui alla Delibera 131/06/CSP s.m.i.**

Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica di tipo FTTW – FTTC - FTTH.

Servizio offerto con proprie strutture o ULL:

6 ore solari: Tempo medio di fornitura

10 ore solari nel 80% dei casi

12 ore solari nel 95% dei casi

Servizio offerto utilizzando servizi wholesale:

5 ore solari: Tempo medio di fornitura

8 ore solari nel 80% dei casi

10 ore solari nel 95% dei casi

L'obiettivo perseguito per i tempi medi di riparazione dei malfunzionamenti dei servizi di accesso a internet da postazione fissa (tempo intercorrente tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità per guasti non dipendenti da operatori terzi o da apparati del Cliente), a meno di ritardi dipendenti dall'utente, è inferiore a 150 ore.

Bluwifi si impegna a prendere in carico la segnalazione entro 24 ore, in prima istanza con modalità da remoto e, in caso di non risoluzione del guasto, tramite personale specializzato, entro le 72 ore successive (giorni lavorativi) alla segnalazione del disservizio, salvo i casi di particolare complessità e/o dovuti a cause di forza maggiore nei quali comunque Bluwifi ripristinerà il Servizio nel minor tempo possibile. Nei casi di manutenzione programmata, che determinino interruzione del Servizio, il cliente sarà avvisato con almeno 24 ore di anticipo attraverso il Sito Internet o tramite e-mail.

**- TEMPO DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE AI SERVIZI DI ASSISTENZA – Indicatore 4 di cui alla Delibera 131/06/CSP s.m.i. Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica.**

35 sec.: Tempo minimo (medio) per parlare con "operatore umano"

Tempo di risposta dell'operatore umano dopo la scelta dell'utente

6,5 sec: Tempo medio di risposta dell'operatore dopo la scelta da parte dell'utente

90%: Percentuale di chiamate entranti il cui tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 sec

L'obiettivo prefissato per i tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza è un tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano" inferiore a 35 secondi sui numeri che prevedono servizi IVR; tempo medio di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano inferiore a 58 secondi per le chiamate andate a buon fine; tempo totale medio di risposta dell'operatore umano ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto inferiore a 115 secondi per le chiamate andate a buon fine.

**- ADDEBITI CONTESTATI – Indicatore 5 di cui alla Delibera 131/06/CSP s.m.i. Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione**

Elettronica.

Valore percentuale annuo pari al 3%

L'obiettivo perseguito è un tasso percentuale relativo a contestazioni pervenute in forma scritta o in altra forma riconosciuta e tracciabile rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo inferiore al 0,64%.

C. Indicatori prestazionali di cui agli allegati 2,3,4 della delibera AGCOM 244/08/CSP s.m.i. -

2. Velocità di trasmissione dati - la misura della velocità in downloading e uploading di file di prova predefiniti tra un sito remoto in cui è posizionato un client e un server;

3. Ritardo di trasmissione dati in singola direzione - il tempo necessario per trasmettere dati (di piccole dimensioni) verso la destinazione;

4. Tasso di perdita dei pacchetti - la percentuale di pacchetti che vengono persi durante la prova di PING.

Gli obiettivi perseguiti per questi ultimi tre specifici indicatori (2,3,4 della Delibera 244/08/CSP) sono riportati per ciascun profilo di servizio nel documento "Prestazioni Offerta di base" disponibile sul sito [www.bluwifi.it](http://www.bluwifi.it) e sono verificabili con l'apposito software Ne.me.sys. messo a disposizione dell'AGCOM e disponibile sul sito <http://www.misurainternet.it>.

## 3.2 Obiettivi per i servizi di Telefonia Vocale

Obiettivi per il servizio di Telefonia vocale – come previsto dalla Delibera Agcom n. 254/04/CSP, gli indicatori di qualità relativi alla telefonia fissa monitorati sono rispettivamente:

1. Tempo di fornitura del collegamento iniziale - tempo misurato che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.
2. Tasso di malfunzionamento per linea di accesso - rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive rilevate nel medesimo periodo.
3. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti - tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.
4. Tempo di risposta ai servizi tramite operatore - intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.
5. Fatture contestate - rapporto tra il numero reclami ricevuto nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo.
6. Accuratezza della fatturazione - rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo.
7. Tempo di fornitura della Carrier Pre-selection - tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio di CPS è realmente disponibile per l'uso.
- 8.

- TEMPO DI FORNITURA DEL COLLEGAMENTO INIZIALE – Indicatore 1 di cui alla Delibera 254/04/CSP:

Percentile 95% del tempo di fornitura: 55 giorni

Percentile 99% del tempo di fornitura: 99 giorni

Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente: 96%

- TASSO DI MALFUNZIONAMENTO PER LINEA DI ACCESSO – Indicatore 2 di cui alla Delibera 254/04/CSP:

Rapporto, espresso in termini percentuali, tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee di accesso: 7,5%

TEMPO DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI – Indicatore 3 di cui alla Delibera 254/04/CSP:

Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 45 ore

Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 100 ore

Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 96%

TEMPO DI RISPOSTA AI SERVIZI TRAMITE OPERATORE - Indicatore 6 di cui alla Delibera 254/04/CSP:

Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore umano": 10"

Tempo medio di risposta dell'operatore umano alle chiamate entranti (dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano): 50"

Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 60%

FATTURE CONTESTATE - Indicatore 10 di cui alla Delibera 254/04/CSP:

Rapporto, espresso in termini percentuali, tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse

**NEWMEDIAWEB S.R.L.**

Società Unipersonale - Capitale sociale €60.000 I.V – Rea PA-296036

Sede Sociale: Via Falcone e Borsellino, 100/M – 90018 Termini Imerese (PA) - CF/PI 06069670823

Tel +39 0915641140 Pec: [newmediaweb@pec.it](mailto:newmediaweb@pec.it) E-Mail: [amministrazione@bluwifi.it](mailto:amministrazione@bluwifi.it)

Sito [www.bluwifi.it](http://www.bluwifi.it)



nello stesso periodo: 1%

**ACCURATEZZA DELLA FATTURAZIONE** - Indicatore 11 di cui alla Delibera 254/04/CSP:

Rapporto, espresso in termini percentuali, tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate e che quindi generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o nota di credito, emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo: 1%

**TEMPO DI FORNITURA DELLA CARRIER PRE-SELECTION** - Indicatore 12 di cui alla Delibera 254/04/CSP:

-Percentile 95% del tempo di fornitura: 30gg

-Percentile 99% del tempo di fornitura: 60gg

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 ecc..



## PARTE TERZA

### 4. I Servizi offerti da Bluwifi

Bluwifi si rivolge ai Privati e alle Aziende, dalle grandi alle piccole imprese, appartenenti sia ai settori tradizionali che a quelli più innovativi, proponendo servizi che vanno dall'accesso ad Internet ad alta velocità ai servizi di web hosting, fornisce un'ampia gamma di servizi a valore aggiunto, realizzazione e gestione del sito Internet aziendale, nonché registrazione e mantenimento di nomi a dominio.

#### 4.1 I Servizi di Connettività Internet

Si rivolgono ad un'ampia fascia di Clientela: dall'utente privato con esigenze standard, all'impresa che necessita di una serie di servizi evoluti ed altamente innovativi. Il servizio di connettività Internet è disponibile in tecnologia wireless (FWA) e wired (xDSL e FTTH). I dettagli relativi alle caratteristiche specifiche che dei singoli servizi sono riportati nei documenti descrittivi e nei listini presenti nelle sezioni "Documenti" evidenziate all'interno dei siti del network Bluwifi.

Per quanto riguarda gli abbonamenti in tecnologia wired, Bluwifi fornisce diverse tipologie di servizi flat: asimmetrici con banda nominale in download compresa tra i 640 kbps e i 30 Mbps e simmetrici con banda nominale in download/upload compresa tra 2Mbps e 8Mbps. Gli abbonamenti in tecnologia wireless comprendono servizi flat con banda nominale in download compresa tra 30 Mbps e 200 Mbps e servizi simmetrici con banda nominale in download/upload compresa tra 2Mbps e 30Mbps. I servizi FTTH, infine, comprendono servizi flat con banda nominale in download compresa tra 30 Mbps e 1000 Mbps. I dettagli relativi alle caratteristiche specifiche dei singoli servizi sono riportati nei documenti descrittivi e nei listini presenti nelle sezioni "Documenti" evidenziate all'interno dei siti del network Bluwifi.

#### 4.2 Servizi di Fonia

Si rivolgono ad un'ampia fascia di Clientela: dall'utente domestico, al cliente aziendale con esigenze più complesse. I servizi di Fonia erogati da Bluwifi sono disponibili sia in tecnologia VoIP che in tecnologia tradizionale (Pstn, Isdn), e per questa seconda casistica subordinatamente ad una specifica verifica di copertura.

I dettagli relativi alle caratteristiche specifiche dei singoli servizi sono riportati nei documenti descrittivi e nei listini presenti nelle sezioni "Documenti" evidenziate all'interno dei siti del network Bluwifi.

#### 4.3 I Servizi Web

Bluwifi progetta e realizza servizi web dedicati sia all'utenza SoHo che alle aziende siano esse piccole medie o grandi, partendo dalle ipotesi grafiche fino ad arrivare alla gestione delle basi di dati necessarie per integrare al massimo le attività dei Clienti direttamente su Internet. Per i progetti con caratteristiche standard Bluwifi impiega il proprio listino che consente sia la realizzazione dei servizi più semplici, che la costruzione di progetti più elaborati che ne utilizzano i componenti già definiti. All'aumentare della complessità del progetto vengono predisposti progetti specifici totalmente autonomi. Tutte le soluzioni vengono fornite chiavi in mano comprensive anche della formazione iniziale per l'utilizzo degli strumenti realizzati.

#### 4.4 I Servizi Wi-fi

Bluwifi fornisce un'esclusiva piattaforma in Cloud per la gestione del WiFi pubblico, con una soluzione altamente professionale e al contempo user-friendly che pone una particolare attenzione alla privacy della rete LAN del gestore e della navigazione dei suoi utenti. Bluwifi WiFi è facilmente scalabile e compatibile con la maggior parte degli apparati hardware oggi in commercio e consente un elevato grado di personalizzazione delle reti multi-SSID e delle relative sessioni di navigazione.

### 5. Procedure contrattuali

La formalizzazione del rapporto è assicurata attraverso i moduli d'ordine, le condizioni di contratto relative a tutti i servizi, il listino pubblico, le eventuali promozioni pubblicate sui siti Internet appartenenti al network Bluwifi, le schede tecniche prodotto presenti on line, eventuali o erate costruite ad hoc per servizi non standard, l'informativa ai sensi del Regolamento UE sulla protezione dei dati personali n. 679/2016 e l'informativa per la tutela dei consumatori nei contratti a distanza ai sensi del D. Lgs 206/05. I documenti indicati sono presenti nella sezione "Documenti" all'interno dei siti appartenenti al network di Bluwifi. In particolare, i moduli d'ordine contengono in modo succinto le informazioni fondamentali per Bluwifi in funzione dell'attivazione e della fornitura del servizio; le condizioni di contratto descrivono la disciplina negoziale della fornitura del servizio. L'attenta gestione del rapporto con i Clienti è garantita dal "Servizio Clienti" di Bluwifi, che rappresenta l'interlocutore del Cliente per qualsiasi aspetto riguardante la fornitura dei servizi (funzionalità dei servizi, interventi, fatturazione, pagamenti, reclami) mediante mezzi di comunicazione ispirati alla massima flessibilità e rapidità (comunicazioni via e-mail, via fax e telefoniche).

## 5.1 Sottoscrizione e invio dei contratti

L'adesione ai servizi avviene secondo le modalità riportate nelle Condizioni Generali di Contratti consultabili all'indirizzo <http://www.bluwifi.it/site/condizioni-general-contratto/>. 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 519/15/CONS "Approvazione del regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche" e di quanto previsto dal Decreto Legislativo 22 maggio 1999, n. 185 ("Attuazione della direttiva 97/7/CE relativa alla protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza") e dal Decreto Legislativo 6 Settembre 2005, n. 206 ("Codice del Consumo"). Bluwifi 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 da Bluwifi 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, Bluwifi si impegna a comunicare al Cliente i motivi del ritardo e, ove possibile, i tempi di attivazione previsti.

I contratti per la fornitura dei servizi o erti da Bluwifi possono essere conclusi secondo le seguenti modalità: invio tramite fax, mail, brevi manu o via posta di un modulo contrattuale opportunamente compilato sottoscritto dal cliente munito degli eventuali allegati previsti (a titolo d'esempio: copia di un documento di riconoscimento, etc.)

## 5.2 Modifica delle condizioni contrattuali

Bluwifi si riserva il diritto di modificare unilateralmente per giustificato motivo le condizioni contrattuali, incluse quelle economiche. Ai fini del Contratto si intende per "giustificato motivo" il mutamento del contesto legislativo o regolamentare di riferimento, così come mutamenti dei presupposti economici utilizzati dai Fornitori per la formulazione delle condizioni economiche e contrattuali. In tal caso, salvo che norme di legge o provvedimenti amministrativi non impongano o comportino una data di applicazione anticipata, le modifiche saranno applicate a partire dal 31° giorno successivo a quello in cui Bluwifi le avrà preannunciate al Cliente in forma scritta o per posta elettronica, ovvero attraverso comunicazione scritta separata o via fax, e si intenderanno conosciute se inviate all'ultimo indirizzo, mail o numero di fax reso noto dal Cliente.

In caso di dissenso, il Cliente che non intenda aderire alla modifica contrattuale entro tale termine potrà esercitare la facoltà di recedere dal Contratto, con le modalità e nei termini stabiliti contrattualmente, senza che ciò comporti l'applicazione di alcuna penale alcun costo.

In tal caso il Contratto si intenderà definitivamente risolto a far data dalla ricezione da parte di Bluwifi 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.

## 5.3 Contratti a distanza

In caso di contratti a distanza, la fornitura di offerte e servizi avviene nel rispetto delle disposizioni del D. Lgs. n. 206/2005. 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 all'indirizzo della sede legale di Bluwifi su esposto oppure tramite 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, il quale, a sua volta, dovrà provvedere alla restituzione a proprio carico degli apparati ricevuti senza indebito ritardo e, in ogni caso, entro 14 (quattordici) giorni dalla data di comunicazione del ripensamento nonché il ritiro degli apparati eventualmente già installati presso la sede del consumatore stesso, da parte di tecnici incaricati Bluwifi.

Qualora il consumatore 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 Bluwifi e funzionali alla disattivazione del servizio, indicati nelle condizioni generali di Contratto.

## 5.4 Contenuto del contratto

Bluwifi adotta uno schema contrattuale nel quale sono precisati:

- il servizio da fornire, adeguatamente descritto;
- le condizioni, tecniche ed economiche ed i termini di disponibilità al pubblico con riferimento alle modalità secondo le quali possono essere ottenute informazioni aggiornate in merito a tutti i prezzi applicabili e a tutti i costi di manutenzione;
- il tempo di fornitura del collegamento iniziale;
- la durata, le condizioni di rinnovo e di cessazione dei servizi e del contratto; i tipi di servizio di manutenzione o erti;
- gli indennizzi e i rimborsi agli abbonati in caso di servizio insoddisfacente; una sintesi della procedura da seguire per i

- reclami;
- una sintesi della procedura da seguire per la soluzione delle controversie.

## 6. Durata e disdetta del servizio

I contratti di Bluwifi, in conformità alla normativa vigente (D.L. 31.1.2007, N.7 convertito in legge, con modificazioni, dall'art. 1 legge 2 aprile 2007, n. 40) relativamente alla componente del servizio di accesso ad Internet e ai servizi di Fonia, hanno durata di 24 mesi a far data dalla notifica di attivazione del servizio, e fatta salva la possibilità da parte dell'utente poter rinnovare il contratto per ulteriori 12 mesi dandocene comunicazione con almeno 45 giorni di preavviso. Il recesso anticipato è possibile in qualunque momento a seguito di richiesta inoltrata in forma scritta con raccomandata A.R. da inviarsi a Bluwifi – Newmediaweb S.r.l. Via Falcone e Borsellino 100/m – 90018 Termini Imerese (PA) con un preavviso di 30 giorni. Si possono avere informazioni su come effettuare la disdetta chiamando il numero 0915641140.

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 Bluwifi l'importo dovuto per l'utilizzo del servizio fino alla sua effettiva disattivazione, come indicato nelle condizioni generali di Contratto

## 7. Pagamento del servizio

I Clienti possono utilizzare quale forma di pagamento il bonifico bancario, l'addebito diretto in conto corrente bancario (SEPA). La presenza contemporanea di tali modalità di pagamento dipende dal servizio contrattualizzato dal Cliente. Il Cliente ha diritto di modificare durante la vigenza del rapporto contrattuale la modalità di pagamento del servizio offerto. Bluwifi 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.

## 8. Fatturazione

Per i servizi a canone Bluwifi adotta la fatturazione anticipata bimestrale con scadenza nel primo mese, salvo diversa scelta del cliente ove applicabile.

Bluwifi si impegna a notificare via e-mail la disponibilità delle fatture relativa ai servizi erogati che potranno essere scaricate attraverso l'area riservata ai Clienti all'indirizzo [clienti.bluwifi.it](http://clienti.bluwifi.it) accessibile tramite nome utente e password. Il Cliente può ottenere l'invio cartaceo della fattura facendone richiesta via mail all'indirizzo [amministrazione@bluwifi.it](mailto:amministrazione@bluwifi.it) oppure tramite uno degli altri punti di contatto. Qualora venga previsto il pagamento anticipato in unica soluzione la fattura viene emessa in conformità alle tempistiche previste dalla normativa vigente. Nei servizi a fatturazione bimestrale la comunicazione di cui sopra relativa all'emissione della fattura viene e effettuata almeno 15 giorni prima della scadenza dei termini di pagamento.

In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito, da parte di terzi, dei servizi Bluwifi, presentata dall'utente nelle forme previste dalla normativa vigente, i pagamenti relativi al solo traffico denunciato in modo specifico come di origine fraudolenta possono essere sospesi fino alla definizione della controversia. In caso si accerti la responsabilità di Bluwifi, i pagamenti non imputabili all'utente, qualora già effettuati, vengono rimborsati secondo le modalità previste nel punto 10 (Rimborsi e indennizzi). Se si dimostra che non vi è stata frode o che la responsabilità della stessa non sia imputabile a Bluwifi, i pagamenti temporaneamente sospesi sono addebitati all'utente.

In caso di mancato pagamento, totale o parziale da parte del Cliente, Bluwifi sospende l'erogazione del Servizio e informa il Cliente circa le modalità e gli oneri per la riattivazione della fornitura. Bluwifi prima di sospendere il Servizio segnala al Cliente gli eventuali ritardi nel pagamento informandolo circa le modalità da seguire per evitare la sospensione

## 9. Reclami e segnalazioni

I Clienti possono presentare segnalazioni relativamente al malfunzionamento o inefficienze del servizio o erto, all'inosservanza delle clausole contrattuali o delle

disposizioni della presente Carta dei servizi attraverso l'apertura di un ticket all'interno dell'area riservata ai Clienti all'indirizzo [clienti.bluwifi.it](http://clienti.bluwifi.it) accessibile tramite nome utente e password o tramite raccomandata A.R. all'indirizzo Bluwifi – Newmediaweb S.r.l. Via Falcone e Borsellino 100/m – 90018 Termini Imerese (PA). Bluwifi fornirà, nel più breve tempo possibile, un riscontro al Cliente e si impegna comunque a dare una risposta via mail o scritta entro massimo 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo, evidenziando l'esito degli accertamenti e di eventuali azioni correttive. Qualora la verifica e la risoluzione dei reclami pervenuti presenti particolare complessità, Bluwifi entro il termine predetto, informerà comunque il Cliente comunicando i tempi necessari per la risposta.

## PARTE QUARTA

### 10. Rimborsi e indennizzi

Bluwifi stabilisce procedure snelle ed efficaci per la gestione dei reclami dei Clienti sul pagamento di fatture e sugli indennizzi relativi ad eventuali malfunzionamenti dei servizi. Tutti i reclami dovranno essere comunicati a Bluwifi mediante apertura di un ticket all'interno dell'area riservata ai Clienti all'indirizzo [clienti.bluwifi.it](http://clienti.bluwifi.it) accessibile tramite nome utente e password o tramite raccomandata A.R. all'indirizzo Bluwifi – Newmediaweb S.r.l. Via Falcone e Borsellino 100/m – 90018 Termini Imerese (PA). I reclami relativi alla fatturazione dovranno pervenire a Bluwifi entro trenta giorni dalla data di emissione della fattura. Bluwifi provvederà a verificare, entro trenta giorni dal ricevimento della contestazione, il fondamento della stessa. In caso d'esito positivo delle verifiche, in aggiunta all'intervento volto a ripristinare la funzionalità del servizio, Bluwifi provvederà ad erogare un indennizzo calcolato, secondo quanto previsto dall'Allegato A della delibera Agcom n. 347/18/CONS, con le seguenti modalità:

#### 10.1 Indennizzi automatici

##### 10.1.1 Indennizzo per ritardata attivazione del servizio

Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, non riconducibili a caso fortuito o forza maggiore, né a causa imputabile al Cliente, a fronte della segnalazione da parte del Cliente Bluwifi si impegna ad accertare il ritardo segnalato dal Cliente entro 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione della segnalazione del disservizio da parte dell'utente, e qualora tale accertamento abbia esito positivo, comunica al Cliente l'accoglimento del reclamo e provvede a corrispondere automaticamente al Cliente, senza necessità di una sua specifica richiesta, 7,50 euro per ogni giorno di ritardo per i servizi forniti su reti a banda stretta e banda larga, e pari ad 10 euro per i servizi forniti su reti a banda ultra-larga. Se l'utenza interessata dal disservizio è di tipo "affari", Bluwifi riconoscerà un indennizzo doppio.

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 essere attivato, etc.).

##### 10.1.2 Indennizzo indebita sospensione o cessazione del servizio

Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, tranne che nei casi fortuiti o per forza maggiore o, ancora, per cause imputabili al Cliente, Bluwifi si impegna ad accertare il disservizio segnalato, entro 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione della segnalazione e, quando la sospensione o la cessazione del servizio risulti essere stata disposta da Bluwifi in difetto dei necessari presupposti di fatto indicati nel contratto o in violazione del preavviso contrattualmente previsto corrisponderà un indennizzo automatico, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione per i servizi forniti su reti a banda stretta e banda larga, e pari ad euro 10 per i servizi forniti su reti a banda ultra-larga. Se l'utenza interessata dal disservizio è di tipo "affari" Bluwifi riconoscerà un indennizzo doppio.

L'indennizzo è pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo per ciascun servizio accessorio non gratuito ed 1 euro per ogni giorno di ritardo per ciascun servizio gratuito, se il ritardo è relativo soltanto a servizi di accesso alla rete correlati.

##### 10.1.3 MODALITA' DI CORRESPENSIONE DEGLI INDENNIZZI

Bluwifi corrisponderà in maniera automatica, gli indennizzi 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 all'importo 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 massimo 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 alle coordinate fornite dall'intestatario, entro 60 (sessanta) giorni dall'accertamento del disservizio o dalla risoluzione dello stesso.

In caso di cessazione del rapporto contrattuale verificatasi prima dell'emissione della fattura contenente l'indennizzo, 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 alle coordinate fornite dall'intestatario 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 ai punti che precedono sono raddoppiati.

## 10.2 Indennizzi non automatici

Tutti i casi diversi dalle due fattispecie del punto precedente prevedono indennizzi erogati entro 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione della segnalazione e solo su espressa richiesta del Cliente, se il relativo disservizio viene riconosciuto nella chiusura del ticket tecnico aperto dalla sua Area Riservata. Le modalità di accredito sono le stesse, a riconoscere un indennizzo (non moltiplicabile per il numero di utenze in disponibilità del Cliente), il quale verrà corrisposto

### 10.2.1 Indennizzi per ritardata attivazione o mancata motivazione del ritardo in attivazione di servizi non accessori.

In caso di mancata comunicazione al Cliente del ritardo in attivazione o mancata motivazione dello stesso nei tempi previsti dal contratto, Bluwifi riconoscerà, per ciascun servizio non accessorio, un indennizzo pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo per i servizi forniti su reti a banda stretta e banda larga, e pari ad euro 10 per i servizi forniti su reti a banda ultra-larga.

Se il ritardo riguarda una procedura di migrazione e Bluwifi ne risulta responsabile, verranno riconosciuti all'utente i seguenti importi a titolo di indennizzo: 1,5 euro per ogni giorno di ritardo di servizi di connettività a banda stretta e a banda larga; 2 euro per ogni giorno di ritardo per i servizi a banda ultra-larga.

### 10.2.2 Indennizzi per mancata attivazione, ritardo nell'attivazione, sospensione o cessazione non motivate di servizi accessori.

Se la mancata attivazione o il ritardo nell'attivazione, o la sospensione o la cessazione non motivati riguardano servizi accessori, Bluwifi riconoscerà 2,50 euro per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00 per ciascun servizio accessorio; se i servizi accessori sono gratuiti Bluwifi riconoscerà 1,00 euro per ogni giorno di ritardo, no a un massimo di euro 100,00 per ciascun servizio accessorio.

### 10.2.3 Indennizzo per malfunzionamento del servizio

In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, non dovuti a forza maggiore o caso fortuito e non imputabili al Cliente, Bluwifi riconoscerà un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 6,00 per ogni giorno d'interruzione per i servizi a banda larga, e pari ad euro 8,00 per i servizi a banda ultra-larga.

Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi, Bluwifi riconoscerà un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 3,00 per ogni giorno di malfunzionamento. Per i servizi forniti su reti a banda ultra-larga, l'indennizzo è pari ad euro 4,00.

Se il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile a Bluwifi, nella riparazione del guasto, l'indennizzo viene applicato all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio.

Se il malfunzionamento riguarda servizi accessori, Bluwifi riconoscerà 2,50 euro per ogni giorno di ritardo, no ad un massimo di euro 300,00 per ciascun servizio accessorio; se i servizi accessori sono gratuiti Bluwifi riconoscerà 1,00 euro per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 100,00 per ciascun servizio accessorio. Se l'utenza interessata dal disservizio è di tipo "affari

Bluwifi riconoscerà un indennizzo doppio;

## 10.2.4 Indennizzo per omessa o ritardata portabilità del numero

Nei casi di portabilità del numero non concluse nei termini stabiliti dalla disciplina di settore, Bluwifi, se responsabile del ritardo, riconoscerà al Cliente un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di ritardo.

## 10.2.5 Indennizzo per attivazione di servizi o profilitariffari non richiesti

Nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti di non pagare alcun corrispettivo per tali servizi o di ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, Bluwifi riconoscerà un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di attivazione.

Nel caso di servizi accessori o di pro li tari ari non richiesti l'indennizzo riconosciuto è pari ad euro 2,50 per ogni giorno di attivazione. Se l'utenza interessata dal disservizio è di tipo "affari" gli indennizzi ed i relativi limiti sono applicati in misura pari al quadruplo.

## 10.2.6 Indennizzo in caso di perdita della numerazione

Nel caso di perdita della titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato per fatto imputabile a Bluwifi, il Cliente ha diritto ad un indennizzo pari ad euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo, no ad un massimo di euro 1.500,00. Se l'utenza interessata dal disservizio è di tipo "affari" gli indennizzi ed i relativi limiti sono applicati in misura pari al quadruplo.

## 10.2.7 Indennizzo per omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici

L'omesso o errato inserimento dei dati relativi all'utenza negli elenchi di cui all'articolo 55 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche comporta il diritto del Cliente ad ottenere un indennizzo, da parte dell'operatore responsabile del disservizio, pari ad euro 200,00 per ogni anno di disservizio. Il medesimo indennizzo è applicato per l'omesso aggiornamento dei dati in caso di modifica o di giustificata tempestiva richiesta da parte dell'interessato.

## 10.2.8 Indennizzi per omissione o ritardo nella risposta ai reclami

Se Bluwifi non fornisce al Cliente una risposta al reclamo entro 30 giorni dal suo ricevimento, corrisponderà al Cliente un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00, a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo ed anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio.

## 10.3 Modalità di accredito

Gli indennizzi saranno accreditati nella prima fattura utile, decorsi 45 giorni dalla segnalazione del disservizio o dalla risoluzione dello stesso se successiva alla segnalazione, ferma restando la possibilità di ripetere successivamente le somme che dovessero risultare indebitamente versate. Qualora la somma da corrispondere sia superiore all'importo della prima fattura utile, la parte in eccesso, se superiore a euro 100,00, è corrisposta, su richiesta dell'utente, mediante assegno o boni co bancario, alle coordinate fornite dall'intestatario del servizio, entro il termine di trenta giorni dall'emissione della fattura. Per le utenze con pagamento anticipato del tra co la corresponsione avviene mediante accredito del corrispettivo, con contestuale notifica via email al Cliente dell'avvenuto accredito. In caso di cessazione del Servizio, ovvero su espressa richiesta dell'utente, se la somma da indennizzare è superiore a euro 100,00, la corresponsione dell'indennizzo avviene a mezzo assegno o boni co bancario entro sessanta giorni dall'accertamento del disservizio.

## 10.4 Esclusione degli indennizzi

Nessun indennizzo è dovuto al Cliente nei casi di:

- uso anomalo o comunque non conforme alle Condizioni Contrattuali da parte del Cliente, dei servizi forniti da Bluwifi.
- se il disservizio è dovuto in caso di forza maggiore o caso fortuito
- mancata segnalazione del disservizio da parte del Cliente entro novanta giorni dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza applicando l'ordinaria diligenza

## 11. Procedura di Conciliazione

Per le controversie tra Bluwifi e il Cliente valgono i criteri, le condizioni, i termini e le modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie stabilite dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nella delibera 173/07/CONS. In particolare, per le controversie rimesse alla competenza dell'Autorità come individuate all'art. 2 comma 1 di tale delibera, il ricorso in sede giurisdizionale è improcedibile fino a che non sia stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al Co.re.com competente per territorio munito di delega a svolgere la funzione conciliativa tramite la piattaforma ConciliaWeb, all'indirizzo <https://conciliaweb.agcom.it>, ovvero dinanzi ad altri organi di risoluzione extragiudiziale delle controversie. Il termine per la conclusione della procedura conciliativa è di trenta giorni decorrenti dalla data di proposizione dell'istanza; dopo la scadenza di tale termine le parti possono proporre ricorso giurisdizionale anche ove la procedura non sia stata conclusa.

## 12. Assistenza e punti di contatto

Bluwifi fornisce ai suoi Clienti un servizio di assistenza, accessibile telefonicamente, per posta e per via telematica, adeguato alle esigenze degli utenti e punto di accesso per segnalare disservizi e ottenere risposte a quesiti legati ai servizi forniti, ai prezzi, alla fatturazione ed alle procedure di reclamo, alle violazioni dei principi e degli standard descritti nella presente carta.

I punti di contatto sono:

- via posta presso Bluwifi – Newmediaweb S.r.l. Via Falcone e Borsellino 100/m – 90018 Termini Imerese (PA);
- telefonicamente al numero 0915641160 da Lunedì al Venerdì, dalle 09:00 alle 18:00 per l'assistenza commerciale e amministrativa e tecnica;
- per posta elettronica ai seguenti indirizzi: [clienti@bluwifi.it](mailto:clienti@bluwifi.it);
- per via telematica, attraverso l'apposito strumento predisposto nella pagina contatti dei siti del network Bluwifi (informazioni generiche e assistenza tecnica).

## 13. Pubblicazione e validità della carta

La carta dei servizi è possibile scaricarla all'indirizzo [www.bluwifi.it/site/cartaservizi](http://www.bluwifi.it/site/cartaservizi) ed è resa disponibile presso le sedi indicate nei documenti di fatturazione. Gli standard riportati nella presente carta decorrono dalla data di pubblicazione nel sito web e sono da considerarsi validi in condizioni normali di servizio a regime.