



## **Carta dei Servizi**

### **Servizi di Accesso a Internet e Fonia**

Fornitura di servizi di accesso a Internet, servizi di fonia e servizi correlati ai sensi delle normative vigenti, comprese le Delibere AGCOM n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP, n. 131/06/CSP e n. 244/08/CSP, e il Regolamento UE 2016/679 in materia di protezione dei dati personali.

## Sommario

1. Premessa.....	4
2. Principi fondamentali.....	4
2.1 Uguaglianza ed imparzialità .....	4
2.2 Continuità.....	4
2.3 Partecipazione.....	4
2.4 Efficienza ed efficacia .....	5
2.5 Diritto di scelta .....	5
2.6 Cortesia .....	5
2.7 Tutela della riservatezza.....	5
2.8 Trasparenza, chiarezza e tempestività .....	5
3. Politica per la Qualità.....	6
3.1 Obiettivi per i Servizi di accesso ad Internet da postazione fissa (Delibera 131/06/CSP) .....	6
3.2 Obiettivi per i servizi di Telefonia Vocale (Delibera 254/04/CSP) .....	6
4. I Servizi offerti da Bluwifi .....	7
4.1 I Servizi di Connettività Internet.....	7
4.2 Servizi di Fonia.....	7
4.3 I Servizi Wi-fi.....	8
5. Procedure contrattuali.....	8
5.1 Sottoscrizione e invio dei contratti .....	8
5.2 Modifica delle condizioni contrattuali .....	8
5.3 Contratti a distanza .....	8
5.4 Contenuto del contratto .....	9
5.5 Durata rinnovo e recesso dei contratti.....	8
6. Pagamento del servizio.....	9
7. Fatturazione.....	9
8. Reclami e segnalazioni .....	10
9. Rimborsi e indennizzi .....	10
9.1 Indennizzi automatici.....	10
9.1.1 Indennizzo per ritardata attivazione del servizio.....	10
9.1.2 Indennizzo per sospensione o cessazione del servizio .....	10
9.2 Indennizzi non automatici .....	11
9.2.1 Indennizzi per ritardata attivazione o mancata motivazione del ritardo in attivazione di servizi non accessori. ....	11
9.2.2 Indennizzi per mancata attivazione, ritardo nell'attivazione, sospensione o cessazione non motivate di servizi accessori. ....	11
9.2.3 Indennizzo per malfunzionamento del servizio .....	12
9.2.4 Indennizzo per omessa o ritardata portabilità del numero .....	11
9.2.5 Indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti.....	11
9.2.6 Indennizzo in caso di perdita della numerazione .....	12
9.2.7 Indennizzo per omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici.....	12
9.2.8 Indennizzi per omissione o ritardo nella risposta ai reclami .....	12
9.3 Modalità di accredito .....	12

9.4	Esclusione degli indennizzi .....	12
10.	Procedura di Conciliazione .....	12
11.	Assistenza e punti di contatto .....	12
12.	Pubblicazione e validità della carta .....	13

## 1. Premessa

La **Carta dei Servizi di Bluwifi** descrive i **principi e i parametri di qualità** dei **servizi di accesso ad Internet**, dei **servizi di Fonia**, dei **servizi web** e dei **servizi di web hosting** forniti da Bluwifi, e stabilisce gli **impegni della Società** e i **diritti dei Clienti** in merito alla fornitura del servizio, **ferme restando le specifiche disposizioni previste nei contratti**.

La **Carta dei Servizi di Bluwifi** è **disponibile al contraente prima dell'esecuzione del contratto** nella sezione "Documenti" dei siti appartenenti al network Bluwifi.it o all'indirizzo [www.bluwifi.it](http://www.bluwifi.it).

I **contratti proposti da Bluwifi** si **uniformano ai principi e 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 di Bluwifi** è **conforme ai principi e alle disposizioni** fissati nelle **Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP, n. 131/06/CSP e n. 244/08/CSP**.

La Carta si applica a tutti i clienti, privati e aziendali, e a tutti i servizi attivi presso Bluwifi.

**Nota normativa:** la **Carta dei Servizi integra e non sostituisce le Condizioni Generali di Contratto** già accettate dal Cliente.

## 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 **sexso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche**.

**Bluwifi garantisce uguaglianza di trattamento**, a parità di condizioni del servizio prestato, tra **diverse aree geografiche** e tra **diverse categorie o fasce di Clienti**.

L'attività di Bluwifi si ispira ai criteri di **obiettività, giustizia e imparzialità**, e alla luce di tali principi devono essere interpretate le **single clause delle Condizioni Generali e specifiche di fornitura del servizio**, nonché le **norme regolatrici di settore**.

**Bluwifi si impegna**, laddove dovesse risultare necessario in futuro, a **indicare agli utenti eventuali misure atte a favorire ogni forma di fruizione differenziata**, tesa a realizzare **condizioni di parità di accesso ed uguaglianza d'uso dei servizi di telecomunicazioni per disabili e anziani**, nonché a **favorire l'eliminazione delle barriere alla comunicazione**.

**Bluwifi si impegna inoltre ad agevolare l'attività propositiva delle associazioni di categoria interessate**.

### 2.2 Continuità

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

Nella consapevolezza che la **continuità di servizio rappresenta un valore cruciale** per le esigenze dei Clienti, Bluwifi utilizza **tutte le più moderne infrastrutture tecnologiche** per garantire la **massima continuità possibile**, che comunque non può prescindere dai disservizi imputabili a forza maggiore o a eventi e terzi al di fuori della responsabilità diretta di Bluwifi.

Nei casi di disservizi per interventi di manutenzione o per causa di forza maggiore, **Bluwifi adotta provvedimenti necessari per ridurre al minimo il disagio per gli utenti**, informando gli stessi, **tramite email, SMS o avvisi sul sito/app del network Bluwifi**, con eventuale preavviso in caso di manutenzione programmata.

Si informa che i servizi sono alimentati tramite **energia elettrica** e che alcuni elementi della rete non sono ridondabili; pertanto, per applicazioni che richiedono particolare continuità del servizio, è consigliata la predisposizione di **sistemi di emergenza**, ad esempio con **connessione di backup su altra tecnologia**.

Nel caso dei **servizi wireless in banda non licenziata**, essendo possibili **interferenze lecite da parte di terzi**, queste ultime possono considerarsi causa di **forza maggiore**, come evidenziato nella documentazione contrattuale e in conformità alla **Delibera 183/03/CONS**.

### 2.3 Partecipazione

**Bluwifi garantisce la partecipazione dei Clienti** alle prestazioni dei servizi offerti, sia singolarmente sia attraverso le **associazioni dei consumatori**, attuando forme di collaborazione al fine di **assicurare la corretta erogazione dei servizi**.

Ciascun Cliente, singolarmente o tramite associazioni, può **inviare documenti o formulare suggerimenti** per migliorare la fornitura del servizio, indirizzandoli a:

**Bluwifi Newmediaweb S.r.l., via Giordano Bruno 7, 90018 Termini Imerese (PA).**

Le segnalazioni e i suggerimenti del Cliente saranno **adeguatamente considerati e valutati** da Bluwifi al fine di trarne **ogni beneficio possibile per i Clienti**. Bluwifi si impegna a **fornire un riscontro entro e non oltre 45 giorni** dal ricevimento delle comunicazioni.

**Bluwifi monitora costantemente i feedback** dei Clienti al fine di **migliorare proattivamente la qualità del servizio** offerto.

## 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.

## 2.5 Diritto di scelta

**Bluwifi riconosce la libertà di scelta come diritto di ogni Cliente**. A tal fine, si impegna a fornire **tutte le informazioni disponibili in maniera chiara, completa ed equilibrata**, attraverso **procedure semplici**, in modo da permettere al Cliente di effettuare **scelte consapevoli e adeguate** alle proprie esigenze.

## 2.6 Cortesia

**Bluwifi ispira i propri rapporti con i Clienti al rispetto e alla cortesia**, agevolando l'esercizio dei diritti e l'adempimento degli obblighi dei Clienti. **I dipendenti Bluwifi sono tenuti a indicare il proprio nome**, sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche con i Clienti.

## 2.7 Tutela della riservatezza

**Il Cliente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso di Bluwifi che lo riguardano**, in applicazione del **Regolamento UE sulla protezione dei dati personali n. 679/2016**.

L'interessato ha diritto di **chiedere al titolare del trattamento** l'accesso ai dati, la rettifica, la cancellazione degli stessi, la limitazione del trattamento o di opporsi al trattamento dei dati, secondo quanto stabilito dagli **artt. 15, 16, 17, 18 e 21 del Regolamento UE 2016/679**.

L'interessato ha inoltre diritto di **proporre reclamo ad un'Autorità di controllo** qualora ritenga che il trattamento dei dati che lo riguarda violi la normativa applicabile.

Per richiedere informazioni sul trattamento dei dati o esercitare i propri diritti, il Cliente può contattare Bluwifi all'indirizzo [istanze.privacy@bluwifi.it](mailto:istanze.privacy@bluwifi.it).

Bluwifi ha nominato un **Data Protection Officer (DPO)** ai sensi degli artt. 37 e ss. del Reg. UE 679/2016, contattabile per ogni questione relativa alla gestione dei dati personali, inclusi i diritti dell'interessato, all'indirizzo [dpo@bluwifi.it](mailto:dpo@bluwifi.it).

**Il Titolare del Trattamento dei dati è Newmediaweb S.r.l.**, con sede legale in Termini Imerese (PA) – via Giordano Bruno 7, contattabile all'indirizzo [privacy@bluwifi.it](mailto:privacy@bluwifi.it).

La versione integrale dell'**Informativa sul trattamento dei dati personali** dei Clienti di Bluwifi è disponibile al link: <https://www.bluwifi.it>

**Nota normativa:** la tutela della riservatezza è conforme al Regolamento UE 679/2016 e integra le Condizioni Generali di Contratto già accettate dal Cliente.

## 2.8 Trasparenza, chiarezza e tempestività

**Bluwifi garantisce ai Clienti informazioni complete, corrette e aggiornate** sui servizi offerti, sulle modalità di erogazione, sulle tariffe applicate e sulle condizioni contrattuali.

Le informazioni fornite devono essere **chiare, comprensibili e tempestive**, così da permettere al Cliente di effettuare scelte consapevoli e di utilizzare i servizi nel rispetto dei propri diritti.

Bluwifi si impegna a comunicare **eventuali modifiche ai servizi o alle condizioni contrattuali** con un preavviso adeguato, tramite:

- comunicazioni inviate via email, whatsapp o PEC;
- avvisi pubblicati nella sezione "News" o "Assistenza" dei siti del network Bluwifi;
- comunicazioni dirette al Cliente, se necessarie per particolari situazioni operative.

Inoltre, Bluwifi si impegna a **fornire supporto e chiarimenti** in merito ai servizi erogati attraverso i canali di assistenza indicati nel contratto, al fine di garantire una gestione tempestiva ed efficace delle richieste e delle eventuali segnalazioni di malfunzionamenti o disservizi.

**Nota normativa:** le informazioni fornite in ottemperanza al principio di trasparenza e chiarezza integrano le Condizioni Generali di Contratto già accettate dal Cliente e rispettano le disposizioni dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in materia di tutela del consumatore.

### 3. Politica per la Qualità

Bluwifi intende offrire ai propri Clienti:

- **un unico interlocutore** per affrontare e risolvere i problemi di gestione dell'informazione interna ed esterna della propria organizzazione (dai servizi Internet e telefonici, al software, all'hardware, alla comunicazione);
- **una presenza capillare e vicina all'utente** per la definizione delle soluzioni, la consulenza, le forniture e l'installazione, la formazione, l'assistenza e la manutenzione;
- **una rete di telecomunicazione** con nodi di accesso diffusi, che faciliti le connessioni agli utenti, ottimizzi i costi e offra una struttura predisposta e gestita anche a livello locale per l'interconnessione di sistemi applicativi;
- **una presenza Internet** in grado di garantire in breve tempo la progettazione, lo sviluppo e la gestione di servizi di comunicazione e informazione utente, nonché l'assegnazione di domini Internet per la visibilità diretta dell'utente sulla rete.

Nel perseguire tali obiettivi, Bluwifi ha istituito un **Sistema di Gestione della Qualità**, al fine di dimostrare ai propri Clienti – e per ottenere la loro piena soddisfazione – che i servizi erogati sono **sicuri e affidabili**, proponendosi di:

- **coinvolgere i dipendenti**, accrescendone la professionalità tramite motivazione, responsabilizzazione, riconoscimento del merito e piani di formazione specifici;
- **conseguire gli obiettivi di qualità**, fornendo alla Clientela servizi conformi agli standard contrattuali;
- **definire annualmente un Piano di miglioramento**, basato sulle esigenze del Cliente e del mercato, specificandone gli obiettivi per Funzione. Ciascun Responsabile di Funzione sviluppa i propri Obiettivi di Qualità sulla base delle indicazioni della Direzione Aziendale.

Bluwifi considera la **qualità un obiettivo fondamentale**. Per monitorarla:

- Per i servizi di **Telefonia Vocale**, utilizza gli **indicatori di qualità** previsti dalla Delibera 254/04/CSP;
- Per i servizi di **accesso ad Internet da postazione fissa**, utilizza gli indicatori previsti dalla Delibera 131/06/CSP, aggiornando semestralmente i risultati e pubblicando resoconti semestrali e annuali sul sito alla pagina [www.bluwifi.it](http://www.bluwifi.it).

Si precisa che **sono esclusi dal monitoraggio degli indici** i ritardi nelle attivazioni non dipendenti da Bluwifi e i malfunzionamenti non pertinenti alla rete di Bluwifi.

#### 3.1 Obiettivi per i Servizi di accesso ad Internet da postazione fissa (Delibera 131/06/CSP)

- **Tempo di attivazione**: intervallo tra l'ordine valido e la disponibilità effettiva del servizio;
- **Tasso di malfunzionamento per linea**: rapporto tra segnalazioni effettive e numero medio di linee attive;
- **Tempo di riparazione dei malfunzionamenti**: tempo tra segnalazione e risoluzione;
- **Tempo di risposta alle chiamate al servizio clienti**: intervallo tra la selezione del numero e la risposta dell'operatore;
- **Addebiti contestati**: rapporto tra reclami ricevuti e numero di fatture emesse;
- **Velocità di trasmissione dei dati**: misurata tramite file di prova (download e upload);
- **Tasso di insuccesso nella trasmissione dati**: rapporto tra trasmissioni fallite e tentativi totali;
- **Ritardo di trasmissione dati**: tempo necessario per trasmettere un pacchetto;
- **Tasso di perdita dei pacchetti**: rapporto tra ping falliti e numero totale di ping effettuati.

#### 3.2 Obiettivi per i servizi di Telefonia Vocale (Delibera 254/04/CSP)

- **Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale**: giorni tra ordine valido e disponibilità effettiva;
- **Tasso di malfunzionamento per linea di accesso**: rapporto tra segnalazioni effettive e linee attive su base mensile;
- **Tempo di riparazione dei malfunzionamenti**: intervallo tra segnalazione e risoluzione;
- **Tempo di risposta ai servizi tramite operatore**: intervallo tra ricezione delle informazioni e risposta dell'operatore;
- **Fatture contestate**: rapporto tra reclami e fatture emesse;
- **Accuratezza della fatturazione**: percentuale di fatture fondate che generano riaccredito tramite nota di credito;
- **Tempo di fornitura della Carrier Pre-Selection (CPS)**: giorni tra ordine valido e disponibilità effettiva.

Lo **SLA (Service Level Agreement)** di ciascun servizio è fissato al **percentile 99** per il tempo di fornitura del collegamento iniziale e al **percentile 95** per i tempi di riparazione dei guasti.

## 4. I Servizi offerti da Bluwifi

Bluwifi si rivolge a **Privati e Aziende**, dalle grandi alle piccole imprese, appartenenti sia ai **settori tradizionali** che a quelli più **innovativi**, proponendo servizi di **accesso ad Internet ad alta velocità**.

### 4.1 I Servizi di Connettività Internet

Bluwifi offre soluzioni di **connettività Internet ad alta affidabilità**, progettate per soddisfare le esigenze di privati, professionisti e aziende.

Grazie a una rete proprietaria e a partnership strategiche, garantiamo **connessioni stabili, sicure e scalabili**, con diverse tecnologie tra cui:

- **FWA (Fixed Wireless Access)**: ideale per aree non coperte da rete cablata, con velocità fino a 200 Mbps, ottimale per abitazioni, negozi e uffici.
- **FTTX (Fiber To The X)**: connettività in fibra ottica fino a 1 Gbps, pensata per aziende e utenti che necessitano di massime prestazioni.
- **xDSL**: connessioni su doppino telefonico con profili flat, adatte a realtà domestiche e piccoli uffici.

Ogni servizio include **assistenza tecnica dedicata** e **monitoraggio costante della rete** per garantire tempi di interventi rapidi e continuità operativa.

Sono inoltre disponibili **servizi aggiuntivi**, come IP statico, linee ridondate per backup e soluzioni personalizzate per aziende che richiedono elevata affidabilità

### 4.2 Servizi di Fonia

I servizi di Fonia di Bluwifi 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 sia in tecnologia tradizionale (PSTN, ISDN), per quest'ultima subordinatamente a specifica verifica di copertura.

#### 4.2.1 Calcolo del traffico e documentazione degli addebiti

Bluwifi calcola l'importo dovuto per il traffico effettuato sulla base della misurazione documentata degli addebiti. A richiesta scritta del Cliente, e secondo la normativa vigente in materia di tutela della privacy, Bluwifi fornisce gratuitamente la documentazione base di tutte le comunicazioni telefoniche, contenente:

- Data e ora di inizio della conversazione;
- Numero selezionato;
- Tipo e località della chiamata;
- Durata;
- Costo della conversazione;
- Eventuali informazioni aggiuntive relative a pagamenti anticipati, rateali, disattivazioni e solleciti.

Eventuali modalità di documentazione diverse da quella base saranno offerte a titolo oneroso con tariffe ragionevoli.

#### 4.2.2 Blocco selettivo delle chiamate

Il Cliente dispone fin dall'attivazione del servizio di blocco selettivo permanente per inibire comunicazioni verso: satellitari, internazionali, premium e blacklist.

La rinuncia o la modifica delle opzioni dello sbarramento selettivo può essere richiesta mediante comunicazione e-mail all'indirizzo [assistenza@bluwifi.it](mailto:assistenza@bluwifi.it).

Il dettaglio del traffico fornito da Bluwifi rispetta i principi di privacy e può indicare numerazione parzialmente oscurata.

#### 4.2.3 Funzionalità aggiuntive

Bluwifi offre le seguenti funzionalità aggiuntive ai propri clienti:

- Trasferimento di chiamata, segreteria telefonica, reportistica;
- Portabilità del numero;

Ogni servizio include supporto tecnico dedicato, tempi di intervento rapidi e assistenza nella configurazione dei dispositivi.

#### 4.2.4 Traffico anomalo e gestione delle frodi

In caso di traffico anomalo rispetto al profilo medio della tipologia di Cliente, indipendentemente dalle previsioni del piano tariffario prescelto o dall'offerta commerciale (es. tariffazione Flat), Bluwifi può sospendere parzialmente o totalmente il Servizio, o intervenire tramite limitazione della velocità di connessione.

Tali interventi sono facoltativi e non costituiscono obbligo di Bluwifi, che mantiene il diritto di esigere il pagamento del traffico generato.

Prima di sospendere il servizio, Bluwifi, ove possibile, invierà comunicazione scritta al Cliente per verificare la consapevolezza della situazione. Il Servizio sarà ripristinato non appena il Cliente avrà effettuato le verifiche tecniche necessarie ed autorizzato Bluwifi a procedere.

È diritto del Cliente disconoscere il traffico anomalo presentando denuncia all’Autorità competente.

In caso di frode comprovata da parte di terzi, i pagamenti relativi al traffico fraudolento possono essere sospesi fino alla definizione della controversia. I pagamenti non imputabili al Cliente saranno rimborsati. In caso di mancata denuncia o esito negativo dell’accertamento, gli importi saranno addebitati al Cliente.

### 4.3 I Servizi Wi-fi

Bluwifi offre una **piattaforma cloud avanzata** per la gestione di reti Wi-Fi pubbliche e aziendali, ideale per hotel, bar, ristoranti, spazi di coworking, centri commerciali e aziende.

#### Caratteristiche principali:

- gestione centralizzata di **reti multi-SSID**,
- protezione della privacy della rete LAN interna,
- strumenti per il controllo delle sessioni di navigazione e del consumo di banda,
- compatibilità con la maggior parte degli apparati hardware presenti sul mercato.

#### Funzionalità avanzate:

- autenticazione utenti tramite **captive portal personalizzabile**,
- reportistica dettagliata su traffico e accessi,
- gestione gerarchica di sedi e punti di accesso multipli,
- possibilità di integrare campagne marketing (es. login tramite social, newsletter, coupon).

Questa soluzione consente al cliente di offrire **connettività sicura e professionale**, migliorando al tempo stesso la gestione interna e l’esperienza utente.

## 5. Procedure contrattuali

La formalizzazione del rapporto con il Cliente 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 del network Bluwifi;
- le **schede tecniche prodotto** presenti online;
- eventuali **offerte personalizzate** per servizi non standard;
- l’**informativa ai sensi del Regolamento UE 679/2016** (protezione dei dati personali);
- l’**informativa per la tutela dei consumatori nei contratti a distanza** ai sensi del D. Lgs. 206/05.

I documenti indicati sono disponibili nella sezione “Documenti” dei siti appartenenti al network Bluwifi.

In particolare:

- i **moduli d’ordine** contengono le informazioni fondamentali necessarie a Bluwifi per l’attivazione e la 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 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** (e-mail, fax e telefono).

### 5.1 Sottoscrizione e invio dei contratti

I contratti per la fornitura dei servizi Bluwifi possono essere conclusi tramite:

- **invio via pec**;
- **invio via e-mail**;
- **consegna a mano (brevi manu)**;
- **invio postale** di un modulo contrattuale compilato e sottoscritto dal Cliente, corredato dagli eventuali allegati richiesti (ad esempio: copia di un documento di identità).

### 5.2 Modifica delle condizioni contrattuali

Bluwifi si riserva il diritto di modificare **unilateralmente**, per **giustificato motivo**, le condizioni contrattuali, incluse quelle economiche.

Per “giustificato motivo” si intende:

- il mutamento del contesto **legislativo o regolamentare**;
- variazioni dei presupposti economici utilizzati dai **fornitori** per la formulazione delle condizioni economiche e contrattuali.

Salvo che norme di legge o provvedimenti amministrativi impongano un'applicazione anticipata, le modifiche saranno efficaci a partire dal **31° giorno successivo** alla comunicazione al Cliente, inviata in forma scritta o via e-mail o lettera raccomandata.

In caso di dissenso, il Cliente può recedere dal contratto secondo le modalità e i termini contrattuali.

### 5.3 Contratti a distanza

La fornitura di offerte e servizi a distanza avviene nel rispetto delle disposizioni del **D. Lgs. n. 206/2005** (Codice del Consumo).

Il Cliente ha diritto di esercitare il **diritto di ripensamento** entro **14 giorni dal ricevimento del contratto o dalla conclusione del contratto a distanza**, senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo.

Per esercitare tale diritto, il Cliente deve inviare una comunicazione scritta tramite:

- Raccomandata A.R. a:  
**Bluwifi – Newmediaweb S.r.l., Via Giordano Bruno 7, 90018 Termini Imerese (PA)**
- PEC all'indirizzo: [newmediaweb@pec.it](mailto:newmediaweb@pec.it)
- E-mail ordinaria all'indirizzo: [assistenza@bluwifi.it](mailto:assistenza@bluwifi.it)

Il recesso comporta la restituzione di eventuali somme già versate per servizi non ancora fruiti, entro i termini previsti dalla normativa vigente, senza applicazione di penali.

Eventuali costi già sostenuti per servizi già eseguiti fino al momento del recesso saranno fatturati in proporzione all'effettivo utilizzo.

### 5.4 Contenuto del contratto

Lo schema contrattuale di Bluwifi specifica:

- il **servizio da fornire**, adeguatamente descritto;
- le **condizioni tecniche ed economiche** e i termini di disponibilità al pubblico, con indicazioni per ottenere informazioni aggiornate su prezzi e costi di manutenzione;
- il **tempo di fornitura del collegamento iniziale**;
- la **durata del contratto**, le condizioni di **rinnovo** e di **cessazione** dei servizi;
- i **tipi di servizio di manutenzione** offerti;
- una **sintesi della procedura per i reclami**;
- una **sintesi della procedura per la risoluzione delle controversie**.

### 5.5 Durata rinnovo e recesso dei contratti

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 partire dalla notifica di attivazione del servizio.

Al termine di tale periodo, il **Contratto si intenderà tacitamente rinnovato per ulteriori periodi di 12 mesi**, salvo disdetta da parte del Cliente da comunicarsi **almeno 30 giorni prima della scadenza naturale**, tramite comunicazione scritta inviata a mezzo PEC all'indirizzo [newmediaweb@pec.it](mailto:newmediaweb@pec.it) oppure mediante lettera raccomandata A.R., allegando copia di un documento di identità in corso di validità.

Il **recesso anticipato** è consentito in qualsiasi momento, previa richiesta scritta da inoltrarsi tramite:

- Raccomandata A.R. a:  
Bluwifi – Newmediaweb S.r.l.  
Via Giordano Bruno, 7  
90018 Termini Imerese (PA)
- PEC all'indirizzo: [newmediaweb@pec.it](mailto:newmediaweb@pec.it)

Il preavviso previsto per il recesso è di **30 giorni**.

Per ulteriori informazioni su come effettuare la disdetta, è possibile contattare il numero **091 5641160**.

**Nota:** eventuali penali o costi per recesso anticipato sono regolati dalle Condizioni Generali di Contratto già accettate dal Cliente.

## 6. Pagamento del servizio

### 6. Pagamento del servizio

I Clienti possono utilizzare le seguenti modalità di pagamento:

- bonifico bancario;
- contanti;
- pagamento elettronico (Carta di credito, PayPal);
- addebito diretto in conto corrente bancario (SEPA).

#### **Costi aggiuntivi legati al pagamento (oltre IVA):**

- Per i Clienti che scelgono il pagamento elettronico, è previsto un addebito di **€ 1,00 oltre IVA** a titolo di spese di incasso;
- Per i Clienti che scelgono l'**addebito SEPA con cadenza mensile**, è previsto un addebito di **€ 1,50 oltre IVA** a titolo di spese di incasso;
- I Clienti che scelgono addebito SEPA con cadenza **bimestrale o superiore non pagano alcuna spesa di incasso aggiuntiva**.

Il Cliente ha il diritto di modificare, in qualsiasi momento durante la vigenza del rapporto contrattuale, la modalità di pagamento prescelta, comunicandolo a Bluwifi tramite i canali indicati nel contratto.

#### **Termini di pagamento:**

Il pagamento dovrà essere effettuato entro i termini indicati in fattura (di norma entro **14 giorni** dalla data di emissione, salvo diverse indicazioni contrattuali previste dalla normativa).

#### **Mancato pagamento:**

In caso di mancato pagamento entro i termini previsti:

- Bluwifi potrà sospendere temporaneamente i servizi fino alla regolarizzazione del pagamento;
- Eventuali importi dovuti potranno essere recuperati secondo le modalità previste dalle Condizioni Generali di Contratto;
- I Clienti hanno diritto di contestare eventuali addebiti, seguendo la procedura per reclami descritta al punto 8.

#### **Evoluzione delle modalità di pagamento:**

Bluwifi si riserva la facoltà di:

- Introdurre nuove modalità di pagamento, in linea con l'evoluzione dei sistemi bancari e digitali;
- Limitare o escludere alcune modalità di pagamento in relazione a specifici prodotti o servizi offerti.

## **7. Fatturazione**

Per i **servizi a canone**, Bluwifi adotta la **fatturazione anticipata**. **Nella prima fattura** sarà indicato il **rateo del servizio**, calcolato dalla data di attivazione fino alla fine del periodo di riferimento, **insieme al canone anticipato relativo al periodo successivo**.

Bluwifi si impegna a **notificare via e-mail, whatsapp, app** la disponibilità delle fatture relative ai servizi erogati, che potranno essere **scaricate dall'area riservata Clienti** all'indirizzo [www.bluwifi.it](http://www.bluwifi.it), accessibile tramite **nome utente e password**.

In caso di **pagamento anticipato in unica soluzione**, la fattura viene emessa in conformità alle **tempistiche previste dalla normativa vigente**.

In caso di **denuncia di frode** relativa all'uso indebito dei servizi Bluwifi, **presentata nelle forme di legge**, i pagamenti riferiti al solo traffico **specificamente denunciato come fraudolento** possono essere **sospesi** fino alla **definizione della controversia**.

- Se viene accertata la **responsabilità di Bluwifi**, i pagamenti non dovuti, se già effettuati, saranno **rimborsati** come previsto al **punto 10 - Rimborsi e indennizzi**.
- Se invece si dimostra che **non vi è stata frode** o che la **responsabilità non è imputabile a Bluwifi**, i pagamenti **sospesi** saranno **addebitati al Cliente**.

## **8. Reclami e segnalazioni**

I Clienti possono presentare **segnalazioni o reclami** riguardanti:

- **malfunzionamenti o inefficienze** del servizio offerto,
- **inosservanza delle clausole contrattuali**,
- **violazioni** di quanto previsto dalla presente **Carta dei Servizi**.

Le segnalazioni possono essere inviate tramite le seguenti modalità:

1. **Ticket online**, attraverso l'**Area Riservata Clienti** all'indirizzo [www.bluwifi.it](http://www.bluwifi.it), accessibile tramite **nome utente e password**;
2. **Raccomandata A.R.** indirizzata a:  
*Bluwifi – Newmediaweb S.r.l., Via Giordano Bruno 7, 90018 Termini Imerese (PA).*

Bluwifi si impegna a **fornire un riscontro nel più breve tempo possibile** e, comunque, a dare **risposta scritta o via e-mail entro 45 giorni** dalla data di ricezione del reclamo, indicando:

- **l'esito degli accertamenti effettuati**,
- **eventuali azioni correttive intraprese**.

Qualora la **verifica del reclamo** presenti **particolare complessità**, Bluwifi, entro il termine di 45 giorni, **informerà il Cliente** comunicando i **tempi necessari** per fornire la risposta definitiva.

## 9. Rimborsi e indennizzi

Bluwifi adotta **procedure snelle ed efficaci** per la gestione dei reclami relativi:

- al **pagamento delle fatture**,
- agli **indennizzi per eventuali malfunzionamenti o disservizi**.

Tutti i reclami devono essere comunicati a Bluwifi attraverso una delle seguenti modalità:

1. **Ticket online**, tramite l'Area Riservata Clienti all'indirizzo [www.bluwifi.it](http://www.bluwifi.it), accessibile tramite **nome utente e password**;
2. **Raccomandata A.R.**, indirizzata a:  
*Bluwifi – Newmediaweb S.r.l., Via Giordano Bruno 7, 90018 Termini Imerese (PA).*

I reclami relativi alla fatturazione devono essere presentati **entro 30 giorni dalla data di emissione della fattura contestata**.

Bluwifi provvederà a **verificare la fondatezza del reclamo entro 30 giorni dal ricevimento**. In caso di esito positivo, oltre al **ripristino della piena funzionalità del servizio**, sarà riconosciuto **un indennizzo**, calcolato secondo le modalità previste dall'**Allegato A della Delibera AGCOM n. 347/18/CONS**.

### 9.1 Indennizzi automatici

Gli indennizzi automatici vengono **riconosciuti senza necessità di una specifica richiesta del Cliente**.

#### 9.1.1 Indennizzo per ritardata attivazione del servizio

Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto ai termini contrattuali, oppure di ritardo nel trasloco dell'utenza, **non dovuti a caso fortuito, forza maggiore o a causa imputabile al Cliente**, Bluwifi riconoscerà automaticamente:

- **€ 3,50** per ogni giorno di ritardo per i servizi su **banda stretta e banda larga**,
- **€ 4,50** per ogni giorno di ritardo per i servizi su **banda ultra-larga**.

Se l'utenza interessata è di tipo "affari", l'indennizzo sarà **doppio**.

#### 9.1.2 Indennizzo per sospensione o cessazione del servizio

Nel caso di **sospensione o cessazione amministrativa non giustificata** di uno o più servizi, o in assenza del previsto preavviso, Bluwifi riconoscerà automaticamente:

- **€ 3,50** per ogni giorno di sospensione per i servizi su **banda stretta e banda larga**,
- **€ 4,50** per ogni giorno di sospensione per i servizi su **banda ultra-larga**.

Se l'utenza è di tipo "affari", l'indennizzo sarà **doppio**.

### 9.2 Indennizzi non automatici

Per tutte le casistiche **non incluse nei punti precedenti**, l'indennizzo sarà riconosciuto **solo su esplicita richiesta del Cliente**, se il disservizio risulta confermato al termine della gestione del ticket tecnico.

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

Se Bluwifi **non informa tempestivamente il Cliente** del ritardo nell'attivazione di un servizio, sarà riconosciuto un indennizzo pari a:

- **€ 3,50** per ogni giorno di ritardo su **banda stretta e banda larga**,
- **€ 4,50** per ogni giorno di ritardo su **banda ultra-larga**.

**Nel caso di ritardo in una procedura di migrazione**, imputabile a Bluwifi:

- **€ 1,50** per ogni giorno di ritardo per servizi su **banda stretta e banda larga**,
- **€ 2,00** per ogni giorno di ritardo per servizi su **banda ultra-larga**.

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

Per servizi accessori, Bluwifi riconoscerà:

- **€ 2,50** per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di **€ 300,00** per ciascun servizio;
- **€ 1,00** al giorno (massimo **€ 100,00**) se i servizi accessori sono **gratuiti**.

### 9.2.3 Indennizzo per malfunzionamento del servizio

In caso di **interruzione completa del servizio**, non dovuta a forza maggiore o a cause imputabili al Cliente, Bluwifi riconoscerà:

- € 3,00 al giorno per servizi su **banda larga**,
- € 5,00 al giorno per servizi su **banda ultra-larga**.

Se il malfunzionamento riguarda **solo una prestazione irregolare**, senza interruzione totale, l'indennizzo sarà:

- € 1,00 al giorno su **banda larga**,
- € 2,00 al giorno su **banda ultra-larga**.

**Per utenze di tipo "affari"**, gli importi vengono **raddoppiati**.

Se il problema riguarda servizi accessori:

- € 1,00 al giorno, fino a € 300,00 per ciascun servizio,
- € 0,50 al giorno (massimo € 50,00) per servizi **gratuiti**.

### 9.2.4 Indennizzo per omessa o ritardata portabilità del numero

Se la portabilità non viene conclusa nei tempi stabiliti, e Bluwifi è responsabile del ritardo, l'indennizzo sarà pari a:

- € 3,00 per ogni giorno di ritardo.

### 9.2.5 Indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti

In caso di **attivazione non richiesta**, Bluwifi riconoscerà:

- € 3,00 per ogni giorno di attivazione indebita,
- € 1,00 al giorno per servizi **accessori** o **profili tariffari non richiesti**.

Per utenze **"affari"**, gli importi vengono **quadruplicati**.

### 9.2.6 Indennizzo in caso di perdita della numerazione

In caso di **perdita della titolarità del numero telefonico**, imputabile a Bluwifi, il Cliente ha diritto a:

- € 100,00 per ogni anno di utilizzo precedente,
- fino a un massimo di € 1.500,00.

Per utenze **"business"**, l'importo è **triplicato**.

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

Se i dati dell'utenza non vengono correttamente inseriti o aggiornati negli elenchi telefonici, Bluwifi riconoscerà:

- € 50,00 per ogni anno di disservizio.

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

Se Bluwifi **non fornisce risposta entro 30 giorni** dal ricevimento del reclamo, il Cliente avrà diritto a:

- € 2,50 per ogni giorno di ritardo,
- fino a un massimo di € 300,00.

## 9.3 Modalità di accredito

Gli indennizzi saranno accreditati automaticamente nella **prima fattura utile**, decorsi **45 giorni** dalla segnalazione del disservizio o dalla sua risoluzione, se successiva alla segnalazione, salvo la possibilità per Bluwifi di recuperare eventuali somme indebitamente erogate.

Se l'importo dell'indennizzo **supera il totale della prima fattura utile**:

- la parte eccedente, se **maggiore di €100,00**, sarà corrisposta, **su richiesta dell'utente**, tramite **bonifico bancario**, entro **30 giorni** dall'emissione della fattura e previa comunicazione delle coordinate bancarie da parte dell'intestatario del servizio.

Per le **utenze con pagamento anticipato del traffico**, l'indennizzo sarà erogato tramite accredito diretto, con contestuale notifica via **email** al Cliente.

In caso di **cessazione del servizio**, oppure su **esplicita richiesta dell'utente**, se la somma da corrispondere è **superiore a €100,00**, l'indennizzo sarà liquidato tramite **assegno o bonifico bancario** entro **60 giorni** dall'accertamento del disservizio.

## 9.4 Esclusione degli indennizzi

Non è previsto alcun indennizzo a favore del Cliente nei seguenti casi:

- **Uso anomalo o non conforme** alle Condizioni Contrattuali dei servizi forniti da Bluwifi, da parte del Cliente.

- **Mancata segnalazione del disservizio** entro **90 giorni** dal momento in cui il Cliente ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza applicando l'ordinaria diligenza.

## 10. Procedura di Conciliazione

Per le controversie tra **Bluwifi** e il **Cliente** si applicano i criteri, le condizioni, i termini e le modalità di risoluzione **non giurisdizionale** stabiliti dall'**Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM)**, come previsto dalla **delibera 173/07/CONS**.

In particolare, per le controversie indicate all'art. 2, comma 1, della suddetta delibera:

- Il **ricorso in sede giurisdizionale è improcedibile** fino a quando non sia stato esperito il **tentativo obbligatorio di conciliazione** dinanzi al **Co.re.com** competente per territorio, munito di delega a svolgere tale funzione, o davanti ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie.
- Il **termine massimo** per la conclusione della procedura conciliativa è di **30 giorni** dalla data di proposizione dell'istanza.
- Decorso tale termine, le parti possono procedere con il ricorso in sede giurisdizionale, anche nel caso in cui la procedura conciliativa non sia stata conclusa.

## 11. Assistenza e punti di contatto

**Bluwifi** fornisce ai propri **Clients** un servizio di assistenza accessibile tramite **telefono, posta e mezzi telematici**, adeguato alle esigenze degli utenti. Il servizio costituisce il **punto di accesso** per:

- Segnalare **disservizi**;
- Ottenere risposte su **servizi forniti, prezzi, fatturazione e procedure di reclamo**;
- Segnalare eventuali violazioni dei **principi e degli standard** descritti nella presente Carta dei Servizi.

I **punti di contatto** sono:

- **Via posta:** Bluwifi – Newmediaweb S.r.l., via Giordano Bruno 7 – 90018 Termini Imerese (PA);
- **Telefonicamente:** numero 0915641160, dal **lunedì al venerdì, dalle 09:00 alle 18:00** per assistenza commerciale, amministrativa e tecnica;
- **Posta elettronica:** [assistenza@bluwifi.it](mailto:assistenza@bluwifi.it);
- **Via telematica:** tramite l'apposito strumento presente nella **pagina contatti** dei siti del network Bluwifi (informazioni generiche e assistenza tecnica).

## 12. Pubblicazione e validità della carta

La **Carta dei Servizi** è pubblicata nella sezione "**Documenti**" dei siti del **network Bluwifi** e all'indirizzo [www.bluwifi.it](http://www.bluwifi.it), ed è resa disponibile presso le **sedì indicate nei documenti di fatturazione**.

Gli **standard** riportati nella presente Carta decorrono dalla **data di pubblicazione** sul sito web e sono da considerarsi **validi in condizioni normali di servizio a regime**.

**Revisione periodica:** Bluwifi si impegna a riesaminare e aggiornare la Carta dei Servizi almeno **una volta all'anno**, o comunque in occasione di modifiche normative o contrattuali rilevanti. Ogni revisione sarà pubblicata sul sito [www.bluwifi.it](http://www.bluwifi.it) e resa disponibile presso le sedì indicate nei documenti di fatturazione.