

LA CARTA DEI SERVIZI DI NOWIRE SPA

INDICE

1. CARTA DEI SERVIZI.....	2
2. L'OPERATORE.....	2
3. I PRINCIPI FONDAMENTALI.....	2
3.1 EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO.....	3
3.2 CONTINUITÀ.....	3
3.3 PARTECIPAZIONE, CORTESIA E TRASPARENZA.....	3
3.4 EFFICACIA E EFFICIENZA.....	4
3.5 TRASPARENZA DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI.....	4
3.6 DIRITTO DI SCELTA.....	4
4. GLI IMPEGNI.....	4
5. FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO DEL SERVIZIO.....	6
6. GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI.....	6
7. INDENNIZZI E RIMBORSI.....	7
8. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI - RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI...8	
8.1 INSERIMENTO DEI DATI PERSONALI NELLA BASE DI DATI UNICA (DBU).....	9
9. SERVIZI.....	10
9.1 I SERVIZI DI CONNETTIVITÀ AD INTERNET.....	10
9.2 OFFERTA DEI SERVIZI AD ACCESSO INDIRETTO.....	10
9.3 SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET ED ABBONAMENTI XDSL.....	11
9.4 OFFERTA DEI SERVIZI SUI NUMERAZIONI NON GEOGRAFICHE.....	11
9.4.1 TUTELA DEI DIRITTI.....	11
9.5 I SERVIZI DI WEB HOSTING E MANUTENZIONE.....	12
9.6 I SERVIZI DI E-MAIL.....	12
9.7 I SERVIZI WEB.....	13
9.8 I SERVIZI RIVOLTI AGLI ISP.....	13
9.9 INFORMAZIONI AI CLIENTI E SOSPENSIONE DEI SERVIZI.....	14
10. STANDARD DI QUALITÀ.....	14
10.1 VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI.....	15

1. CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi è stata redatta in base ai principi espressi dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 a cui deve uniformarsi, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici. Essa è conforme ai principi ed alle disposizioni fissati dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con le Delibere n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP e 131/06/CSP, in materia di qualità e carte dei Servizi di Telecomunicazioni.

La Carta dei Servizi descrive i principi ed i parametri di qualità dei servizi di accesso ad internet, di realizzazione dei servizi web e dei servizi di web hosting forniti da Nowire SpA e stabilisce gli impegni della società ed i diritti dei suoi clienti in merito alla fornitura del servizio, ferme restando le specifiche disposizioni previste nei contratti.

Alla Carta dei Servizi si affiancano le Condizioni Generali di Contratto, che disciplinano i rapporti contrattuali in essere con la nostra Clientela.

La Carta dei Servizi è resa disponibile al contraente prima dell'esecuzione del contratto e, mediante indicazione (all'interno della documentazione di offerta proposta) dell'indirizzo web (www.nowire.it) presso il quale è possibile reperire la carta stessa. La carta dei servizi è resa disponibile ai clienti Nowire S.p.a. mediante indicazione in fattura dell'indirizzo web (www.nowire.it) o in formato cartaceo, su richiesta del cliente indirizzata al Servizio Clienti.

E' a disposizione per ogni tipo di informazione legata alla Carta dei Servizi, il Customer Care, accessibile tramite 199.21.45.00 con tariffa unica da tutta Italia 24 h su 24 e 7 giorni su 7, le telefonate per i clienti Nowire S.p.a. sono completamente gratuite.

2. L'OPERATORE

NoWIRE S.p.A. è un Operatore di telecomunicazioni che si propone di fornire servizi di comunicazione sempre più evoluti ed interessanti per il mercato nazionale e internazionale.

Per ricevere maggiori informazioni su NoWIRE S.p.A. è a disposizione della clientela il sito web www.nowire.it.

3. I PRINCIPI FONDAMENTALI

L'erogazione dei servizi da parte di NoWIRE S.p.A. avviene nel rispetto dei principi di eguaglianza ed imparzialità di trattamento, nella garanzia di un servizio continuativo, nella partecipazione dei Clienti alla prestazione del servizio, nel perseguimento di obiettivi di efficienza ed efficacia.

3.1. EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

NoWIRE S.p.A. fornisce i propri servizi nel rispetto di regole che sono uguali per tutti: non sono fatte differenze né discriminazioni, in base al sesso, alla religione, alla razza, alla lingua, alle opinioni politiche. NoWIRE S.p.A. si impegna, quindi, a garantire, nei limiti territoriali della licenza individuale a lei rilasciata, parità di trattamento a parità di condizioni del servizio offerto. Particolare attenzione sarà tuttavia riservata, nella gestione dei rapporti, a quei soggetti appartenenti a fasce svantaggiate e deboli della popolazione.

L'attività di NoWIRE S.p.A. si ispira inoltre a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità ed è proprio in funzione di tali principi che NoWIRE S.p.A. si impegna ad interpretare le singole clausole delle condizioni generali di fornitura del servizio e le norme dettate in materia.

3.2. CONTINUITÀ

NoWIRE S.p.A. si impegna a garantire un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni, salvo i casi di interruzione dovuti a forza maggiore o indispensabili per effettuare interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria nei sistemi gestionali e di rete, o comunque, in ogni caso in cui ciò si renda necessario, a fronte di giustificate motivazioni. Qualora il servizio dovesse essere sospeso, NoWIRE S.p.A. si impegna a ridurre al minimo i tempi di disservizio e i disagi causati ai Clienti, informandoli, qualora ovviamente le sia possibile, di quanto il servizio verrà sospeso e, conseguentemente, di quando riprenderà il funzionamento o cesserà la situazione di funzionamento irregolare.

3.3. PARTECIPAZIONE, CORTESIA E TRASPARENZA

Al fine di favorire l'interazione con i propri Clienti NoWIRE S.p.A. garantisce che ciascun Cliente possa esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano secondo le modalità disciplinate dal d.lgs n.196 del 2003 e successive modifiche.

Per migliorare la fornitura del servizio, ciascun Cliente o associazione di consumatori può produrre documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti. Tale materiale verrà adeguatamente considerato e valutato da NoWIRE S.p.A.; sarà quindi premura della società dare riscontro agli eventuali reclami o suggerimenti a lei indirizzati nell'obiettivo primario di improntare la propria attività a criteri di cortesia, chiarezza, correttezza e trasparenza, agevolando i clienti nell'esercizio

dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti sono tenuti ad indicare il proprio nome, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche con i clienti.

3.4 EFFICACIA ED EFFICIENZA

Sempre tra gli obiettivi primari di NoWIRE S.p.A. vi è il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi offerti, mediante l'adozione delle soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali a tale scopo.

3.5. TRASPARENZA DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI

In ottemperanza al principio di libera determinazione, la stipula del contratto di fornitura del servizio, il recesso, le variazioni contrattuali anche per includere od escludere la fornitura di un servizio supplementare o di altre prestazioni aggiuntive sono resi ugualmente accessibili e praticabili, attraverso procedure semplici, chiare, ed equilibrate.

3.6. DIRITTO DI SCELTA

NoWIRE S.p.A ritiene la libertà di scelta un diritto di ogni cliente, a tal fine s'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.

4. GLI IMPEGNI

NoWIRE S.p.A. si impegna a:

- attivare tutti servizi offerti secondo le Condizioni generali di contratto, consegnate al Cliente in occasione della sottoscrizione o comunque consentire di prenderne visione direttamente nel sito Internet di NoWIRE S.p.A.;
- fornire un servizio telefonico, attraverso il Numero 199.21.45.00, al quale il Cliente può rivolgersi per chiedere informazioni circa i diversi servizi erogati, le condizioni economiche, segnalare disservizi e richiedere assistenza. Mettere a disposizione anche una casella di posta elettronica (nowire@pec.it) a cui è possibile rivolgersi per chiedere informazioni e fare le segnalazioni di cui sopra;

- garantire nei rapporti con la clientela, attraverso tutto il personale dipendente, rispetto e cortesia e, inoltre, ad agevolarla nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti sono in tal senso tenuti ad indicare le proprie generalità;

inviare la fattura contenente le informazioni necessarie con almeno 15 giorni solari di anticipo rispetto alla scadenza dei pagamenti, salvo il caso di disguidi causati da terzi e, a richiesta e gratuitamente, la documentazione delle comunicazioni effettuate nel periodo di riferimento (i numeri chiamati saranno evidenziati con le ultime tre cifre oscurate), fornire gli accessi personalizzati alla sezione Clienti presente sul portale www.nowire.it tramite la quale è possibile visionare online il traffico effettuato e tutto ciò che concerne il contratto stipulato e accettare come modalità di pagamento, il bonifico bancario, l'addebito in conto (RID) o il bollettino postale. Le modalità effettivamente disponibili vengono esplicitamente riportate nella documentazione di offerta del servizio presentata al Cliente;

- dare immediata comunicazione di ogni modifica delle condizioni economiche e tecniche di offerta, all'interno della fattura, oppure, attraverso il portale www.nowire.it o attraverso il Servizio di Customer Care;

- inserire gratuitamente e modificare, nei tempi tecnici, sulla base delle indicazioni del Cliente, i dati identificativi nella banca dati che include i numeri degli abbonati ai servizi di tutti gli operatori di telefonia fissa e mobile attivi sul territorio nazionale ed i relativi elementi identificativi in conformità alle disposizioni relative al trattamento dei dati personali utilizzati per la formazione di elenchi telefonici generali e per la prestazione dei relativi servizi di informazione all'utenza (in adempimento alle Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n.36/02/CONS e n. 180/02/CONS);

- effettuare le comunicazioni al Cliente in via preferenziale per iscritto ed inviarle unitamente alle fatture. Esse potranno anche essere effettuate mediante l'invio di un documento scritto separato, ovvero via fax, o mediante posta elettronica e si intenderanno conosciute se inviate all'ultimo indirizzo o numero di telefax reso noto dal Cliente. Le comunicazioni al Cliente potranno essere altresì fornite attraverso adeguate campagne informative utilizzando a tale scopo i più diffusi mezzi di informazione;

- curare la manutenzione delle apparecchiature concesse in comodato, la riparazione e l'eventuale sostituzione di quelle che dovessero risultare malfunzionanti. Per i malfunzionamenti che richiedessero tuttavia un periodo superiore a trenta giorni per la loro eliminazione il Cliente potrà richiedere di essere informato circa lo stato di avanzamento della pratica. La riparazione dei guasti avverrà gratuitamente ad eccezione che per i guasti imputabili direttamente o indirettamente a dolo o

colpa da parte del Cliente, o ascrivibili a difetti di funzionamento di impianti o terminali utilizzati dal medesimo. Qualsiasi intervento concernente il funzionamento delle apparecchiature e del servizio dovrà essere eseguito esclusivamente da NoWIRE S.p.A. o da terzi incaricati da quest'ultima. Per consentire l'effettuazione delle verifiche ad impianto e apparecchiature il Cliente dovrà consentire l'accesso ai propri locali ai tecnici NoWIRE S.p.A. o ai terzi da questa incaricati. Per i clienti ad "accesso indiretto" (Carrier pre-selection) cioè, servizio indiretto di altro operatore di accesso – i tempi di riferimento sono indicativi e sono soggetti alle variazioni dell'operatore di accesso terzo (tempi tecnici di ripristino)

- a fornire la più completa collaborazione alle Autorità pubbliche competenti per l'accertamento di eventuali atti e comportamenti illeciti.
- informare l'Agcom e i propri utenti delle variazioni ed integrazioni della carta dei servizi con almeno trenta giorni di anticipo rispetto alla loro applicazione.

5. FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO DEL SERVIZIO

Per il Servizio, il Cliente dovrà corrispondere a NoWIRE S.p.A. i corrispettivi fatturati sulla base delle tariffe in vigore al momento della sottoscrizione del contratto . Possono essere addebitate al Cliente le spese di incasso e invio fattura nei limiti previsti dalla legislazione vigente. La fattura viene inviata ai propri clienti con almeno 15 giorni solari di anticipo rispetto alla data di scadenza dei pagamenti, salvo il caso di disguidi causati da terzi, indicando la modalità di pagamento prescelta.

NoWIRE S.p.A. si riserva il diritto di modificare le specifiche tecniche del servizio, aggiornare i corrispettivi, nonché variare le Condizioni Generali di contratto, per sopravvenute e comprovate esigenze tecniche, economiche e gestionali, che dovranno essere specificamente indicate nella comunicazione da inviarsi al Cliente con le modalità già descritte. Quando la modifica comporti un aumento del prezzo del servizio o di altri oneri economici a carico del Cliente, esse avranno efficacia solo dopo il decorso del termine di trenta giorni dal ricevimento della comunicazione da parte del Cliente.

In tal caso, peraltro, il Cliente, entro tale termine di 30 giorni, potrà esercitare il suo diritto di recesso, senza penali, mediante comunicazione scritta a NoWIRE S.p.A. a mezzo lettera raccomandata A.R. In mancanza, le variazioni si intendono accettate dal Cliente.

Qualsiasi corrispettivo deve essere inteso compreso di IVA.

6. GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI

Il Cliente può presentare eventuali reclami relativi al mancato rispetto delle condizioni contrattuali o degli impegni contenuti nella presente Carta dei Servizi.

Dette contestazioni possono essere portate a conoscenza di NoWIRE S.p.A. per iscritto, utilizzando l'indirizzo pec nowire@pec.it oppure l'indirizzo postale c/da Cozzo Maruzza snc – 87036 Rende (Cs), via fax o telefonicamente al numero 199214500. Il reclamo dovrà essere confermato mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento che dovrà pervenire entro un termine congruo.

Dopo la presentazione del reclamo al Cliente verrà comunicato il nominativo del soggetto responsabile per conto di NoWIRE S.p.A. dell'indagine e suo diretto referente.

NoWIRE S.p.A. si impegna quindi a garantire una rapida ed esauriente valutazione dei reclami pervenuti ed una, per quanto possibile, sollecita risposta ai Clienti all'esito dell'istruttoria; il termine per la definizione dei reclami, non sarà superiore ai quarantacinque giorni dal ricevimento del reclamo stesso, così come previsto dalla Delibera n. 179/03/CSP.

NoWIRE S.p.A. comunica al Cliente l'esito del reclamo. In caso di accoglimento del reclamo, NoWIRE S.p.A. indicherà i provvedimenti per rimuovere le irregolarità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati. In caso di rigetto, la risposta al reclamo è in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti.

In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito, da parte di terzi, del collegamento di rete, presentata dal Cliente all'Autorità competente 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 del procedimento. In caso di frode accertata per fatti in alcun modo vedono coinvolta una responsabilità (civile) dell'utente, i pagamenti effettuati sono rimborsati.

7. INDENNIZZI E RIMBORSI

Nei casi di comprovato inadempimento direttamente imputabile a Nowire S.p.A. degli standard contrattuali, verrà corrisposto al Cliente un indennizzo per le seguenti fattispecie:

- Errore da parte di NoWIRE S.p.A. nell'inserimento in elenco della rete urbana di appartenenza del nome o del numero telefonico: il Cliente avrà diritto, su richiesta, ad un indennizzo pari a 25 € in caso di abbonamento residenziale e di 75 € in caso di abbonamento stipulato da aziende; l'informazione verrà comunque fornita in maniera corretta dai servizi "informazioni elenco abbonati", successivamente alla segnalazione da parte del Cliente;

- Omissione dall'elenco della rete urbana di appartenenza del nome o del numero di telefono: al Cliente sarà riconosciuto, su richiesta, un indennizzo pari a 25 € in caso di abbonamento residenziale e di 75 € in caso di abbonamento stipulato da aziende; l'informazione sarà comunque fornita, in maniera corretta dal servizio "informazioni elenco abbonati" successivamente alla segnalazione al Servizio Clienti;
- in caso di perdita della numerazione verrà riconosciuto, se richiesto, un indennizzo pari a € 100 per ogni anno di precedente utilizzo fino ad un massimo di € 250,00.
- Riparazione dei guasti (per i Clienti ad accesso diretto): al fine di attivare l'intervento di NoWIRE S.p.A., il Cliente dovrà tempestivamente segnalare malfunzionamenti che impediscono l'uso del servizio direttamente al Customer Care NoWIRE S.p.A. Le segnalazioni potranno essere inoltrate via fax al servizio clienti, il servizio fax è attivo ventiquattro ore al giorno, il Customer Care risponde al Numero Unico 199.21.45.00 sette giorni su sette 24 h su 24. NoWIRE S.p.A. si impegna ad intervenire con la massima celerità entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione; nel caso in cui uno dei due giorni successivi alla segnalazione sia un giorno festivo (domenica o festività nazionale) il guasto sarà riparato entro il terzo giorno successivo alla segnalazione. Qualora siano festivi entrambi i giorni successivi alla segnalazione il guasto sarà riparato entro il quarto giorno successivo alla segnalazione. Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che verranno riparati nei tempi tecnici strettamente necessari. In caso di ritardo, al Cliente sarà riconosciuto un indennizzo pari ad un trentesimo dell'importo mensile dell'abbonamento corrisposto dal Cliente per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di 10 giorni.

Per tutti gli eventuali indennizzi dovuti da NoWIRE S.p.A. al Cliente, saranno compensati, nella prima fattura utile, con gli importi dovuti dal Cliente o verranno, nei casi di cessazione del rapporto, liquidati entro 60 giorni a mezzo assegno o vaglia postale.

8. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI - RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI

NoWIRE S.p.A. garantisce il rispetto delle disposizioni in materia di trattamento dei dati personali, garantisce di adottare ogni misura tecnica ed organizzativa indispensabile per salvaguardare la tutela e la riservatezza dei dati in suo possesso; assicura infine che il proprio personale è perfettamente a conoscenza di tale normativa essendo stato adeguatamente formato e scelto per capacità, affidabilità e discrezionalità.

Il Cliente è stato informato da NoWIRE S.p.A. che i dati personali forniti dal Cliente saranno oggetto di trattamento nel rispetto della normativa vigente ed al fine della erogazione dei Servizi oggetto del contratto da lui sottoscritto.

Il trattamento dei dati da parte di NoWIRE S.p.A. garantirà la massima riservatezza sui dati del Cliente, che non verranno comunicati a terzi o comunque diffusi per scopi diversi da quelli espressamente previsti dal contratto. La finalità del trattamento di tali dati è quella di individuare il fruitore dei Servizi e renderne effettiva l'erogazione, contabilizzare gli importi relativi e fornire ogni necessaria ed opportuna informazione al Cliente in relazione alla gestione del rapporto contrattuale e ai servizi attualmente offerti o che si renderanno disponibili in futuro. I dati, dopo essere stati trasformati in forma anonima, potranno essere altresì elaborati a fini statistici.

L'utilizzazione dei dati è strettamente funzionale all'esecuzione degli obblighi contrattuali.

I dati del Cliente saranno archiviati in forma cartacea e automatizzata e conservati presso la sede di NoWIRE S.p.A., con predisposizione di idonee misure di sicurezza, tali da garantire la tutela e la massima riservatezza di tali dati, che verranno adeguate nel tempo, in conformità alla legge e alla evoluzione tecnica del settore.

Il Cliente è inoltre consapevole che i suoi dati potranno essere trasferiti anche elettronicamente da parte di NoWIRE S.p.A. ad altri soggetti e società che forniscono servizi necessari allo svolgimento della attività di NoWIRE S.p.A., e pertanto a soggetti autorizzati all'assolvimento degli obblighi contrattuali, identificati ai sensi di legge e resi edotti dei vincoli imposti dal Decreto legislativo 30 giugno 2003, n.

196:

(i) tutte le società del gruppo NoWIRE S.p.A. o che comunque utilizzino legittimamente il marchio

NoWIRE S.p.A.;

(ii) società specializzate nel trattamento gestionale ed operativo del credito commerciale da erogare a clienti, anche potenziali, di NoWIRE S.p.A., ovvero nell'espletamento delle procedure previste dalla Decreto legislativo in relazione all'esecuzione del presente Contratto.

I dati personali relativi al traffico del Cliente, trattati per inoltrare chiamate e memorizzati da NoWIRE S.p.A., salvo gli obblighi derivanti dalle norme di ordine pubblico, saranno cancellati o resi anonimi al termine della chiamata, fatto salvo il trattamento finalizzato alla fatturazione per l'abbonato ovvero ai pagamenti tra fornitori di reti in caso di interconnessione. In tali casi, il trattamento continuerà sino alla fine del periodo durante il quale può essere attivata la procedura di reclamo da parte del Cliente. Per le medesime finalità, in conformità al decreto legislativo 13 maggio 1998, n. 171, potranno essere sottoposti a trattamento i dati concernenti:

(i) il numero o l'identificazione del Cliente;

(ii) l'indirizzo e il tipo di Servizio fornito al Cliente; (iii) il numero degli abbonati chiamati;
(iv) il numero totale delle unità temporali da considerare nel periodo di fatturazione;

(v) il tipo, l'ora di inizio e la durata delle chiamate effettuate e il volume dei dati trasmessi;
(vi) la data della chiamata o dell'utilizzazione dei Servizi;
(vii) altre informazioni concernenti i pagamenti.

Il trattamento dei dati relativi al traffico e alla fatturazione sarà consentito unicamente agli incaricati di NoWIRE S.p.A. che si occupano della fatturazione o della gestione del traffico, di analisi per conto dei clienti, dell'accertamento di frodi o della commercializzazione dei servizi di telecomunicazione di NoWIRE S.p.A.. In ogni caso, il Cliente ha i diritti previsti dal Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e, in particolare, può ottenere in qualsiasi momento l'aggiornamento, la rettifica o la cancellazione dei dati che lo riguardano.

8.1. INSERIMENTO DEI DATI PERSONALI NELLA BASE DI DATI

NoWIRE S.p.A. si impegna ad informare il Cliente del diritto di scelta di essere inserito o meno negli elenchi telefonici e circa le modalità dell'inserimento, della modifica, dell'utilizzo e della cancellazione dei dati personali. Ove il Cliente abbia prestato il proprio consenso all'inserimento nella base di dati unica (DBU) e negli elenchi telefonici con la compilazione dell'apposito modulo, NoWIRE S.p.A. provvederà ad inserire i suoi dati autorizzati nel suddetto DBU; l'inserimento avverrà nel rispetto delle condizioni indicate nella richiesta scritta e nei tempi tecnici necessari. NoWIRE S.p.A. non assume l'obbligo di sottoscrivere accordi con soggetti terzi per la pubblicazione di elenchi telefonici. Qualora NoWIRE S.p.A. decidesse comunque di addivenire alla stipula di tali accordi, non sarà tuttavia tenuta a scegliere per la pubblicazione di tali elenchi soggetti di primario rilievo nel settore. La pubblicazione degli elenchi telefonici (sia in presenza di accordi con NoWIRE S.p.A., sia in difetto di essi) avviene peraltro secondo tempi che sono decisi in via esclusiva dai soggetti che provvedono alla stessa e sulla base di loro specifiche esigenze lavorative in merito alle quali NoWIRE S.p.A. non può in alcun modo incidere. NoWIRE S.p.A. non assume dunque alcun impegno in ordine alla tempistica di inserimento dei dati personali del Cliente negli elenchi che verranno pubblicati.

E' possibile ottenere l'omissione dell'indicazione dell'indirizzo o del nome per esteso.

L'elenco telefonico della rete urbana di appartenenza verrà messo a disposizione da terzi (sulla base degli accordi vigenti con gli stessi), dell'abbonato mediante consegna a domicilio con l'eventuale addebito delle sole spese di consegna.

9. SERVIZI

9.1. I SERVIZI DI CONNETTIVITA' INTERNET

Si rivolgono ad un'ampia fascia di Clientela: dall'utente privato, con limitate necessità di servizi di telecomunicazioni, all'impresa che necessita di una serie di servizi evoluti ed altamente innovativi. Il servizio di connettività Internet è disponibile in tecnologia xdsl. In particolare l'accesso ad Internet è disponibile in due modalità: su linea analogica o ISDN (Internet gratis ed abbonamenti flat), permanente con tecnologia xDSL su doppino di rame, dedicata su Circuito Diretto Numeri.

9.2. OFFERTA DEI SERVIZI AD ACCESSO INDIRETTO

NoWIRE S.p.A. offre, inoltre, a tutti i propri Clienti non raggiungibili dai servizi ad Accesso Diretto, il servizio di telefonia fissa nella modalità CPS (Carrier Preselection – preselezione dell'operatore); i tempi di attivazione di tale servizio sono di circa 10 giorni dalla ricezione da parte di NoWIRE S.p.A. dell'apposito modulo di abbonamento sottoscritto dal cliente (la tempistica dipende dai tempi di attivazioni di altro operatore di accesso – i tempi di riferimento sono indicativi e sono soggetti alle variazioni dell'operatore di accesso terzo). Lo stesso dicasi per servizi Internet Xdsl.

9.3. SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET E ABBONAMENTI XDSL

NoWIRE S.p.A. offre l'ADSL come servizio per la connessione ad Internet;

Per utilizzare il servizio il Cliente deve risiedere in un'area in cui sia presente la copertura del servizio ADSL verificabile dal sito www.nowire.it.

Per quanto riguarda gli abbonamenti in tecnologia xDSL, NOWIRE fornisce diverse tipologie di servizi differenziandoli per abbonamenti flat o a tempo, per banda minima garantita, per indirizzi IP statici o dinamici.

9.4 OFFERTA DI SERVIZI SU NUMERAZIONI NON GEOGRAFICHE

I servizi di NoWIRE S.p.A. si basano sulle numerazioni 199 - 178, disciplinati dall'Autorità per le Garanzie delle Comunicazioni all'interno della Delibera n° 1/CIR/99 del 29 luglio 1999 e successive deliberazioni (09/03/CIR) e dal Decreto del Ministro delle Comunicazioni 145/06.

L'offerta è così suddivisa:

1. Servizi su numerazioni di Addebito Ripartito;
2. Servizi di Numero Unico;
3. Servizi a Valore Aggiunto;
4. Servizi Internet;
5. Servizi Interni di Rete.

L'offerta NoWIRE S.p.A. su servizi sopraindicati è subordinata al rispetto delle vigenti normative, con riferimento tra l'altro alle normative sul blocco selettivo di chiamata e al rispetto dell'attuale Regolamento per Servizi a Sovrapprezzo.

9.4.1. TUTELA DEI DIRITTI

NoWIRE S.p.A. garantisce che servizi di cui al punto 9.4 verranno espletati avendo particolare riguardo alla tutela dei minori, alla dignità umana, all'ordine pubblico e alla sicurezza sociale, nonché il rispetto della normativa italiana e comunitaria vigente in materia di protezione dei dati personali, di riservatezza della persona e dei consumatori, di tutela del diritto di autore e della proprietà intellettuale e industriale.

9.5 I SERVIZI DI WEB HOSTING E MANTEINER

Consentono di pubblicare siti Internet, registrando i nomi a dominio, e usufruendo della più avanzata tecnologia fornita dalla Server Farm di NOWIRE. Il sito Web del Cliente risiede su un sistema server multiprocessore che garantisce un'elevata affidabilità e prestazioni garantite. Tale soluzione permette al Cliente di evitare onerosi investimenti in Hardware e Software e di godere nel contempo sia di un'elevata flessibilità, sia di una qualità di servizio di eccellenza. L'offerta di Web Hosting si rivolge ai privati e a tutte le aziende che, indipendentemente dalla loro dimensione, necessitano di acquisire un'elevata visibilità nel mondo Internet per pubblicare informazioni, avvicinarsi ai propri clienti, fornire

servizi e promuovere un'immagine innovativa di se stesse. Il servizio di Web Hosting si rivolge a: Professionisti, Piccole e Medie Imprese, Grandi Imprese, Web Agency, Software House e utenti priva.

9.6 I SERVIZI DI E-MAIL

Consistono nella erogazione di un servizio di posta elettronica "chiavi in mano" in grado di supportare grandi volumi di caselle e messaggi trasmessi, garantendo agli utenti rilevanti capacità di accesso su disco. NOWIRE consente ai propri clienti di utilizzare direttamente la posta elettronica per i propri utenti (generalmente privati e PMI), oppure la rivendita del servizio completo con eventuale realizzazione di servizi di tipo "Free Mail" ai propri utenti finali (ISP e portali). In questo modo NOWIRE effettua un vero e proprio servizio di outsourcing dei sistemi di messaggistica, mettendo a disposizione tutta l'infrastruttura hardware e software, la connettività internet, i sistemi di sicurezza e il personale a supporto, con possibilità di assistenza e supporto diretto al Cliente.

9.7 I SERVIZI WEB

Nowire SpA progetta e realizza servizi web dedicati sia all'utenza SoHo che alle aziende siano esse piccole medie o grandi. Nowire SpA progetta e realizza in funzione delle esigenze 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 Nowire SpA 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.

9.8 I SERVIZI RIVOLTI AGLI ISP

Nowire SpA propone agli Internet Service Provider e alle aziende Dotcom i propri servizi di connettività strutturando l'offerta secondo tre differenti modalità: Connettività dedicata ISP: soluzione di connettività Internet su linea dedicata per le aziende Internet Service Provider (ISP) localizzate sul territorio nazionale che richiedono performance elevate con un accesso continuo, garantito e ad ampia banda alla "Big Internet". Si tratta di un servizio estremamente flessibile dove il Cliente potrà scegliere la velocità di accesso che più si avvicina alle proprie esigenze di traffico Internet. Il servizio standard consente l'accesso ai backbone IP dei fornitori di Nowire SpA mediante connessione dedicata con velocità a partire da 64 Kbps, fino a 34 Mbps. Virtual ISP dedicato: il servizio consente agli ISP la

rivendita di accessi Internet ai propri utenti finali, localizzati sul territorio nazionale, attraverso connessioni su linea dedicata CDN avvalendosi della rete Nowire SpA e/o dei suoi fornitori. Mediante connessione in linea dedicata CDN verso il PoP Nowire SpA più vicino, il servizio garantisce il collegamento ad Internet sicuro e veloce per poter raccogliere e instradare il traffico nazionale generato dai clienti degli ISP. Il servizio standard consente l'accesso al backbone IP dei fornitori di Nowire SpA mediante connessione dedicata con velocità a partire da 64 Kbps, fino a 2 Mbps. Virtual ISP: Nowire SpA offre un servizio di accesso ad Internet in modalità dial-up analogica (PSTN) o digitale (ISDN) per le aziende Internet Service Provider (ISP) localizzate sul territorio nazionale, per consentire loro l'erogazione, ad esempio, di servizi a pagamento verso utenti con accesso LAN, oppure in modalità "freenet" per singoli utenti. Nowire SpA esegue la raccolta delle chiamate dati degli utenti finali, i quali effettueranno una chiamata telefonica locale soggetta a tariffazione urbana (TAT). L'accesso alla rete Nowire SpA avviene attraverso la connessione diretta (via modem a 56 kbps o via ISDN a 64/128 kbps) al PoP più vicino all'ubicazione del Cliente in tutti i distretti telefonici nazionali. Nowire SpA garantisce per l'erogazione di tali servizi una copertura totale del territorio pari al 99,8%.

Tutte le informazioni relative ai servizi offerti da Nowire SpA sono disponibili sui siti dedicati del network di Nowire SpA, dove vengono pubblicate le attività promozionali, le caratteristiche, i contratti dei singoli prodotti e dove è possibile sottoscrivere gli abbonamenti.

9.9 INFORMAZIONI AI CLIENTI E SOSPENSIONE DEI SERVIZI

NoWIRE S.p.A. fornisce informazioni riguardo alla disponibilità ed alle modalità di attivazione e di fruizione del blocco selettivo di chiamata, in modalità permanente o controllata dall'utente, nel rispetto di quanto previsto dalla delibera n. 78/02/CONS e riguardo alla disponibilità di eventuali strumenti e misure atti a tutelare e garantire i diritti dei minori nell'accesso e nell'uso dei servizi di telecomunicazione, in particolare quelli di intrattenimento, secondo i principi generali stabiliti dalla legge 27 maggio 1991, n. 176, di ratifica ed esecuzione della convenzione sui diritti del fanciullo e nel rispetto delle norme a tutela dei minori.

NoWIRE S.p.A. potrà limitare l'erogazione del servizio subordinandola alla prestazione di idonee garanzie per il pagamento degli importi fatturati.

NoWIRE S.p.A. potrà sospendere, anche solo in parte, il Servizio, anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete e agli apparati di erogazione della stessa o di altri operatori. Nel caso di sospensione del servizio per modifiche e/o manutenzioni sarà comunicato al Cliente in forma idonea con almeno cinque giorni di preavviso.

In caso di effettuazione di un anomalo volume di traffico rispetto al consumo medio del Cliente, NoWIRE S.p.A. potrà sospendere, in via precauzionale e nell'interesse del Cliente, il servizio, in modo totale o parziale e potrà inviare una fattura anticipata rispetto all'ordinaria cadenza di fatturazione e sospendere precauzionalmente il servizio.

La sospensione del servizio in caso di presunto traffico anomalo è una facoltà di NoWIRE S.p.A. e non costituisce, in nessun caso, un obbligo a carico della stessa.

Prima della sospensione del servizio, NoWIRE S.p.A. contatterà il Cliente per verificare la consapevolezza in merito all'effettuazione del presunto traffico anomalo. Ove la sospensione del traffico uscente risultasse urgente NoWIRE S.p.A. avviserà successivamente il Cliente mediante messaggio telefonico. In ogni caso il servizio verrà ripristinato non appena il Cliente avrà provveduto al pagamento del traffico sviluppato o prestato idonee garanzie.

10. STANDARD DI QUALITA'

Alcuni parametri importanti del servizio vengono periodicamente rilevati ed aggiornati :

- tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale;
- tasso di malfunzionamento per linea di accesso;
- tempo di riparazione dei malfunzionamenti;
- accuratezza della fatturazione.

Le rilevazioni vengono effettuate in adempimento a quanto prescritto dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP e n. 254/04/CSP; le rilevazioni vengono comunicate al Cliente e all'Autorità stessa e pubblicate annualmente sul portale Internet di NoWIRE S.p.A. www.nowire.it.

10.1 VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI

Al fine di valutare la qualità dei servizi offerti ai propri Clienti NoWIRE S.p.A., in relazione ai parametri individuati, si impegna a svolgere apposite verifiche in tal senso. Verranno quindi effettuate periodicamente delle rilevazioni sul grado di soddisfazione della clientela in ordine alla qualità del servizio reso; i risultati verranno trasmessi all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni come indicato dalle delibere n. 179/03/CSP e n. 254/04/CSP.