



# La Carta dei Servizi di Newtec s.r.l.

## LA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi è redatta da Newtec s.r.l. (di seguito per brevità “Newtec”) secondo lo schema della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 e in conformità alle direttive dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni di cui alle deliberazioni **n. 179/03/CSP** oltre s.i.m. (Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2), della legge 31 luglio 1997, n. 249), **n. 131/06/CSP** oltre s.i.m. (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) e **n. 79/09/CSP** oltre s.i.m. (direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche).

Newtec fornisce le informazioni utili al fine di inoltrare segnalazioni, proposte, richieste di chiarimento e reclami da parte della clientela e definisce gli standard tecnico-operativi e di qualità dei propri servizi, così come richiesti dalla vigente normativa in materia di comunicazioni elettroniche, quali la continuità, la regolarità d’erogazione della fornitura e la tempestività del suo ripristino in caso di disservizio, da intendersi validi in condizioni normali d’esercizio.

La Carta dei Servizi è consultabile da parte degli utenti dei servizi in internet all’indirizzo – <http://www.wirtek.it> - disponibile nel sito.

Essa viene, inoltre, inviata gratuitamente in formato elettronico, ai Clienti che lo chiedano all’indirizzo e-mail fornito.

Il Cliente può richiederne copia in formato cartaceo, versando un contributo a titolo forfettario di 5 (cinque) euro, comprensivo delle spese di spedizione, importo che verrà addebitato direttamente nella fattura successiva immediatamente utile.



## CHI SIAMO

WIRTEK è il servizio innovativo di comunicazione elettronica (in modalità ADSL) della NEWTEC, allo scopo di portare la banda larga ovunque, anche nelle zone attualmente non coperte da servizi a banda larga.

NEWTEC s.r.l., P.IVA 01574460430 - Via A. Merloni, 29 - 62024 MATELICA (MC), in poco più di dieci anni di attività si è affermata a livello regionale diventando un punto di riferimento per l'Ente Pubblico e per i soggetti privati.

Per ogni informazione visitate il sito [www.wirtek.it](http://www.wirtek.it).

## PRINCIPI

### **Eguaglianza e Imparzialità**

Newtec fornisce i servizi di comunicazione elettronica rispettando il principio di uguaglianza dei diritti dei Clienti, senza alcuna distinzione di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

Una particolare attenzione è riservata, nella gestione dei rapporti, ai soggetti appartenenti a fasce svantaggiate e deboli della popolazione (in conformità ad eventuali prescrizioni di legge).

I servizi sono offerti in modo obiettivo, giusto ed imparziale, senza dunque praticare discriminazioni ingiustificate fra i Clienti.

### **Continuità**

Newtec assicura i servizi in maniera ininterrotta, salvo i necessari interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria. In tali casi, si impegna a garantire ai Clienti il minor disagio e ad informarli in anticipo, quando tecnicamente possibile, dell'inizio e della fine della situazione di interruzione o di funzionamento irregolare.

### **Diritto di informazione**

Tutti i Clienti hanno il diritto di scegliere tra i diversi servizi offerti.

A tal fine Newtec informa il pubblico circa la propria offerta e le relative condizioni di servizio, utilizzando un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile, specie quando comunica al pubblico le

condizioni tecniche ed economiche dei servizi medesimi offerti.

### **Partecipazione**

Al fine di favorire l'interazione e il dialogo con i propri utenti, Newtec garantisce che ciascun Cliente possa esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. 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.

Sarà quindi compito specifico della Newtec dare riscontro agli eventuali reclami o suggerimenti inoltrati agli indirizzi messi a disposizione, nell'obiettivo primario di improntare la propria attività a criteri di cortesia, chiarezza, correttezza e trasparenza.

### **Efficienza ed efficacia**

Newtec fornisce il servizio di comunicazione elettronica in modo efficiente, cioè con diligenza, e in modo efficace, il più utile possibile, ai suoi Clienti e farà il necessario per mantenere e migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio.

### **Cortesia e Trasparenza**

Cortesia e trasparenza sono i principi, a cui si ispira Newtec nella gestione dei rapporti con i propri Clienti, per assicurare la massima disponibilità ed accessibilità alle informazioni sui servizi offerti e sull'azienda.

### **Tutela dei dati personali**

Newtec si impegna a garantire la riservatezza e ad osservare le vigenti disposizioni normative riguardo la tutela dei dati personali dei propri Clienti.

Il Cliente ha il diritto di essere previamente informato sulle modalità di trattamento dei propri dati personali con linguaggio semplice e comprensibile e di esprimere un consenso libero, informato e revocabile in relazione alle diverse possibilità di utilizzo dei dati anche da parte di terzi autorizzati.

Il Cliente, interessato del trattamento dei dati personali, ha diritto ad esercitare i diritti di cui all'art. 7 del d.lgs. 196/2003 e, in particolare, di ottenere copia dei dati trattati, il loro aggiornamento, la loro rettifica o integrazione, nonché, nel caso di trattamento in violazione di legge, la loro cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco.

A tal fine, è disponibile l'apposito modulo per la redazione e la presentazione dell'interpello preventivo, ai sensi del codice della privacy.

## OFFERTA DEI SERVIZI

Le comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni sono effettuate in ottemperanza alla linee guida di cui alla delibera n. 417/01/CONS oltre s.i.m.

Newtec adotta uno schema di contratto nel quale sono precisati:

A) Contratto:

- 1) intestatario;
- 2) servizio/i scelto/i;
- 3) promozioni eventuali;
- 4) eventuale servizio VoIP;
- 5) modalità di pagamento.

B) Condizioni generali strutturate a loro volta in:

- 1) definizioni;
- 2) oggetto del contratto;
- 3) conclusione del contratto ed erogazione dei servizi;
- 4) utilizzo del servizio;
- 5) durata;
- 6) assistenza e segnalazione guasti;
- 7) variazioni del servizio;
- 8) fatturazione e pagamento;
- 9) interruzione del rapporto contrattuale;
- 10) informativa ex art. 13 d.lgs. 196/2003.

Tutto il materiale è comunque consultabile e scaricabile in internet all'indirizzo <http://www.wirtek.it>

## IMPEGNI

Newtec si impegna a:

- attivare tutti i servizi offerti secondo le condizioni generali di contratto, consegnate al Cliente in occasione della sottoscrizione o comunque a questo rese note mediante pubblicazione e conseguente facoltà di presa visione direttamente nel sito internet – all'indirizzo – <http://www.wirtek.it>;
- fornire un servizio di call center costituito da un unico recapito 0737787725 al quale il Cliente può rivolgersi per chiedere informazioni circa i diversi servizi erogati, le condizioni economiche, segnalare disservizi e richiedere assistenza;

- il servizio è attivo dal lunedì al venerdì con i seguenti orari: 9:00 - 13:00 / 14:30 - 18:00; il sabato dalle 9:00 alle 13:00;
- fuori dalle fasce orarie indicate al punto precedente, è messo a disposizione un servizio di segnalazione di eventuali guasti, interruzione di servizio o malfunzionamenti via telefono al numero: 0737 787725 – con indicazione di “cognome e nome”, “località del chiamante” e “breve descrizione del problema”. Sarà cura della Newtec analizzare la segnalazione quanto prima. Se il problema riscontrato è locale, l’intervento telefonico sarà effettuato entro il giorno lavorativo successivo alla segnalazione, se, invece, il problema riscontrato è generale, l’intervento sarà effettuato quanto prima, compatibilmente con le condizioni che hanno generato il problema stesso;
- mettere a disposizione anche una casella di posta elettronica (assistenza@wirtek.it) a cui è possibile rivolgersi per chiedere informazioni e fare le segnalazioni di cui sopra;
- mettere a disposizione del Cliente una procedura gratuita di conciliazione concordata con le principali Associazioni dei Consumatori per la risoluzione dei reclami, allorquando, all’esito degli stessi, il Cliente ritenga ancora di non essere soddisfatto;
- inviare la fattura contenente le informazioni necessarie e, a richiesta, la documentazione delle comunicazioni effettuate nel periodo di riferimento all’indirizzo elettronico indicato in sede contrattuale o altro domicilio eletto;
- dare immediata comunicazione di ogni modifica delle condizioni economiche e tecniche di offerta, all’interno della fattura, oppure, attraverso il sito [www.wirtek.it](http://www.wirtek.it) o attraverso altre forme di comunicazione;
- curare la manutenzione delle apparecchiature concesse in comodato, la riparazione e l’eventuale sostituzione di quelle che dovessero risultare malfunzionanti. La riparazione dei guasti avverrà gratuitamente ad eccezione che per i guasti imputabili direttamente o indirettamente a dolo o colpa 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 Newtec o da personale incaricato da quest’ultima. Per consentire l’effettuazione delle verifiche all’impianto e alle apparecchiature relative esclusivamente alla fornitura del servizio, il Cliente dovrà consentire l’accesso ai propri locali ai tecnici Newtec o ai terzi da questa incaricati;
- fornire la più completa collaborazione alle autorità pubbliche competenti per l’accertamento di eventuali atti e comportamenti illeciti.

## GESTIONE RECLAMI E CONTROVERSIE

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

La procedura sarà gestita nel pieno rispetto del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/CONS oltre s.i.m. Il cui testo è reperibile al seguente indirizzo internet: <http://www.agcom.it/default.aspx?DocID=289>

Il Cliente è informato del fatto che la risoluzione delle controversie tra Newtec e i Clienti, ad eccezione di quelle aventi ad oggetto il mancato pagamento del servizio per il quale non sia stata sollevata alcuna contestazione, è subordinata, conformemente a quanto previsto dalla delibera n. 173/07/CONS, oltre s.i.m., e dai suoi allegati, all'esperimento di un tentativo di conciliazione.

Tale tentativo di conciliazione dovrà essere attivato ex art. 3 dell'Allegato A della delibera 173/07/CONS, a pena di improcedibilità dell'azione ordinaria in sede giurisdizionale, dinanzi al Co.re.com competente per territorio munito di delega a svolgere la funzione conciliativa ovvero, in difetto di delega, dinanzi agli altri organismi indicati nell'art. 13 della predetta delibera.

Il Cliente potrà in ogni caso consultare il sito dell'Autorità, all'indirizzo – <http://www.agcom.it>, per ogni più completa informazione al riguardo, nonché per visionare l'elenco dei Comitati Regionali delle Comunicazioni, al fine di esperire il tentativo di conciliazione.

In riferimento a indennizzi e penali, Newtec rinvia a quanto previsto al punto 6 delle condizioni generali di contratto.

## STANDARD DI QUALITA'

Newtec svolge un costante lavoro di verifica e controllo dei propri servizi e delle risposte alle esigenze del Cliente, al fine di ottenere un continuo miglioramento degli standard di qualità.

Come punti di riferimento a garanzia della qualità offerta, si evidenziano alcuni parametri importanti dei servizi, i cui valori vengono periodicamente aggiornati:

- A) tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale;
- B) tasso di malfunzionamento per linea di accesso;

- C) fatture contestate;
- D) tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti;
- E) addebiti contestati.

Al fine di valutare la qualità dei servizi offerti ai propri Clienti, Newtec, in relazione ai parametri individuati, si impegna a svolgere apposite verifiche in tal senso. In adempimento a quanto prescritto dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, n.131/06/CSP e n. 79/09/CSP, oltre s.i.m.

Gli obiettivi di qualità sono riportati in allegato alla presente Carta e disponibili sul sito di Newtec – all'indirizzo – <http://www.wirtek.it>

**Allegato A** – Obiettivi di qualità dei servizi di accesso ad internet - anno 2018;

**Allegato B** – Obiettivi di qualità dei servizi di telefonia VoIP - anno 2018;

**Allegato C** – Obiettivi di qualità dei servizi assistenza telefonica ai clienti tramite call center – anno 2018



**ALLEGATO A**

**OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET  
PER L'ANNO 2018**

<b>Indicatori</b>	<b>Misure</b>	<b>Obiettivi</b>
Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad internet a banda larga	Percentuale 95% del tempo di fornitura	60 giorni
	Percentuale 99% del tempo di fornitura	75 giorni
	Tempo medio di fornitura	30 giorni
Tasso di malfunzionamento dei servizi di accesso ad internet a banda larga	Servizio realizzato con strutture proprie	<10%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi a servizi di accesso ad internet a banda larga	Percentuale 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	72h
	Percentuale 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	120h
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	95%
	Tempo medio di riparazione	48h
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"	25s
	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	180s
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	40%
Addebiti contestati	Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fattura relativi a tutti i servizi di accesso ad internet (ricevuti nel periodo di rilevazione) e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo di rilevazione	< 1%

**ALLEGATO B**

**OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI TELEFONIA VOIP  
PER L'ANNO 2018**

<b>Indicatori</b>	<b>Misure</b>	<b>Obiettivi</b>
Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad internet a banda larga	Percentuale 95% del tempo di fornitura	60 giorni
	Percentuale 99% del tempo di fornitura	75 giorni
	Tempo medio di fornitura	30 giorni
Tasso di malfunzionamento dei servizi di accesso ad internet a banda larga	Servizio realizzato con strutture proprie	<10%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi a servizi di accesso ad internet a banda larga	Percentuale 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	72h
	Percentuale 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	120h
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	95%
	Tempo medio di riparazione	48h
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"	25s
	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	180s
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	40%
Addebiti contestati	Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fattura relativi a tutti i servizi di accesso ad internet (ricevuti nel periodo di rilevazione) e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo di rilevazione	< 1%

**ALLEGATO C**

**OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI ASSISTENZA TELEFONICA AI CLIENTI  
TRAMITE CALL CENTER - ANNO 2018**

<b>Indicatori</b>	<b>Misure</b>	<b>Obiettivi</b>
Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto per presentare un reclamo	Media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" per presentare un reclamo	25 secondi
Tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "addetto" all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) di assistenza e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente per fornire il servizio richiesto	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	180 secondi
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	40%
Percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza	Percentuale	75%