



## CARTA DEI SERVIZI (anno di riferimento 2021)

### Premessa

DONE WIFI di Studio Armonia Srl ( di seguito indicata DONE) garantisce la trasparenza nei rapporti con la propria clientela come previsto dalla direttiva del Consiglio dei Ministri del 27/1/1 994, relativa ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", dalla delibera AGCOM 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità, carte dei servizi di tele comunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 14, lettera b) numero 2 della legge 31 luglio 1997, n. 249", nonché dalla delibera AGCOM 131/014/CSP s.m.i. "Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa, ai sensi dell'articolo 1, comma 14, lettera b), numero 2 della legge 31 luglio 1997, n. 249" nonché della delibera AGCOM 244/08/CSP s.m.i. "Ulteriori disposizioni in materia di qualità, carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa ad integrazione della delibera n. 131/014/CSP s.m.i. " e seguenti, adotta la presente "carta dei servizi" che risponde all'esigenza di fissare principi e regole nei rapporti tra gli operatori di telecomunicazioni che erogano servizi al pubblico e i clienti.

La Carta dei Servizi è il documento di DONE di Studio Armonia Srl ( d'ora in avanti chiamata solo Done) che descrive i principi e le modalità operative adottate nella relazione con i propri Clienti e spiega non solo i diritti dei Clienti, ma anche le responsabilità che Done assume nei loro confronti. Per questa ragione la Carta dei servizi è richiamata nelle condizioni contrattuali.

La Carta dei Servizi costituisce la base di riferimento nei rapporti fra Done e le persone fisiche o giuridiche, compresi i consumatori (che il Codice del Consumo definisce come "la persona fisica che, in relazione ai contratti di cui alla lettera a), agisce per scopi non riferibili all'attività professionale eventualmente svolta, che utilizzano o chiedono di utilizzare servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico, di seguito vengono qui indicati come "utenti", indicando un insieme di

parametri di qualità dei servizi offerti da Done, quali continuità, regolarità e tempi di ripristino. Done si impegna a garantire una provata qualità, permettendo agli utenti di controllare o verificarne la loro connessione, potendo far pervenire alla divisione Tecnica segnalazioni, proposte, richieste di chiarimenti e avvisi di disservizio, ovvero questioni attinenti oggetto, modalità e costi della prestazione erogata.

La presente Carta dei Servizi, aggiornata periodicamente da Done conformemente alla evoluzione tecnologica e regolamentare, nonché dell'organizzazione dell'azienda viene resa disponibile al cliente sul sito internet [www.donewifi.it](http://www.donewifi.it) nella sezione corrispondente, nonché eventualmente fornita agli utenti che ne facciano richiesta al servizio clienti Help Desk. Essa va letta comunemente alla documentazione contrattuale specifica del singolo servizio fruito dall'utente. Il Servizio Clienti di Done è disponibile (durante tutti i giorni e negli orari di apertura), telefonicamente al numero 0165/1825169 per fornire ogni informazione al riguardo. Nella Carta dei Servizi sono disponibili anche le "Prestazioni fornite con l'offerta di base" nonché le "Informazioni sugli obiettivi ed i risultati di qualità del servizio" che costituiscono parte integrante e sostanziale delle Condizioni Generali di Contratto.

Alla Carta dei Servizi sono affiancate le Condizioni Generali di Contratto che disciplinano i rapporti contrattuali con il Cliente. Il marchio Done appartiene alla società Studio Armonia a responsabilità limitata con capitale interamente Valdostano avente come Amministratore Unico Eugenio Pavetto. La società possiede le strutture tecniche e si avvale della collaborazione con Studio 98 telecomunicazioni Valle d'Aosta al fine di mantenere una posizione preminente sul mercato dei servizi online nella Regione Autonoma della Valle d'Aosta e Canavesano. La composizione di Done è orientata a soddisfare le esigenze sia per il mercato residenziale che aziendale.

Il sito istituzionale di Done è <https://www.donewifi.it>

Done è uno dei fornitori Valdostani di servizi di connettività internet e servizi a valore aggiunto ad alto livello ed è un operatore con Autorizzazione Ministeriale per l'erogazione di servizi di Comunicazione Elettronica di tipo ISP, WISP, VoIP; è iscritta al Registro degli Operatori di Comunicazione ed è un organismo di telecomunicazioni che fornisce i relativi pubblici servizi.

Tutti i servizi sono descritti in dettaglio nelle relative schede presenti sul sito istituzionale di Done <https://www.donewifi.it>

Questo documento è soggetto a variazioni, in rispetto alle disposizioni di legge che dovessero essere emanate, da parte delle Autorità competenti in materia e ad altre modifiche degli elementi qui indicati e disciplinati.

## Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi di Done si articola in quattro parti:

La prima parte illustra i principi fondamentali che stanno alla base dei servizi offerti da Done;

La seconda parte indica i rapporti di Done e gli utenti con l'accessibilità ai

servizi;

La terza parte elenca gli standard qualitativi dei servizi;

La quarta parte descrive procedure e modalità inerenti rimborsi e indennizzi.

## 1. PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi erogati da Done sono finalizzati alla soddisfazione delle aspettative ed esigenze dei Clienti nell'ambito delle connessioni internet a banda larga (cablate o senza fili) e stretta (dial-up) e servizi a valore aggiunto come posta elettronica, VoIP rispettando i principi di uguaglianza, imparzialità, responsabilità e governance, partecipazione, correttezza, trasparenza, efficienza, efficacia, flessibilità, cortesia e disponibilità.

### 1.1 UGUAGLIANZA DEL TRATTAMENTO

Done eroga i propri servizi orientandosi al principio di eguaglianza e di pari dignità, ignorando le differenze di sesso, razza, etnia, lingua, religione e opinioni politiche tra gli utenti e non operando disparità tra le diverse aree geografiche in cui vengono offerti i servizi e tra diverse categorie o fasce di utenti, a parità di condizioni e di servizio prestato. Le attività di

Done si rifanno ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, in base ai quali sono state esterne e devono essere interpretate le clausole delle condizioni generali e delle condizioni particolari di fornitura dei servizi e in base ai quali devono essere interpretate le norme regolamentari e di settore.

### 1.2 CONTINUITA' NELLA FORNITURA DEL SERVIZIO

Done fornisce i servizi in maniera duratura, regolare e senza interruzioni, fatta eccezione dei soli casi in cui si dovesse ricorrere ad azioni di manutenzione e riparazione, anche derivanti da eventuali guasti, nonché a cause di forza maggiore od ottemperanza a leggi vigenti o a provvedimenti dell'Autorità Pubblica.

Nella cognizione che la continuità di servizio rappresenta un valore fondamentale per le esigenze dei propri Clienti, Done utilizza tutte le più moderne infrastrutture tecnologiche per garantire la massima continuità raggiungibile, che comunque non può prescindere da disservizi imputati a forza maggiore e causati da eventi o da terzi che non rientrano quindi sotto la responsabilità diretta di Done. Nei casi di disservizi temporanei per interventi di manutenzione o per causa di forza maggiore, Done utilizza tutti i provvedimenti necessari al fine di ridurre al minimo il disagio per gli utenti.

Done potrà informare in anticipo i propri utenti degli interventi di manutenzione programmata che comporta l'interruzione dei servizi, tramite comunicazioni pubblicate nella sezione info del proprio sito o contattando direttamente l'utente qualora fossero necessari interventi presso la sede di quest'ultimo. Si informa comunque che i servizi vengono alimentati tramite energia elettrica e che alcuni apparati di rete non sono ridondabili. In caso di applicazioni che richiedano particolare continuità del servizio è opportuno che il Cliente predisponga a suo giudizio e costo, opportuni sistemi di emergenza

(ad esempio con connessione di backup su altra tecnologia).

Nel caso specifico dei servizi wireless in banda non licenziata 5 Ghz, essendo possibili interferenze di terzi, queste ultime si considerano causa di forza maggiore, come evidenziato nella documentazione contrattuale in relazione alla Delibera 183/03/CONS.

### **1.3 MIGLIORAMENTO DONE**

Done sostiene la partecipazione dei singoli utenti e delle associazioni di consumatori al processo di miglioramento dei servizi offerti ai propri Clienti. Ogni utente può inviare il proprio contributo, del singolo caso specifico, sotto forma di segnalazioni di disservizi o, osservazioni, reclami e suggerimenti, attraverso i riferimenti del Servizio Clienti, come richiedere in qualsiasi momento orario ufficio informazioni che lo possano riguardare.

Con specifica indicazione di reclami e specifiche segnalazioni si evidenzia che gli stessi saranno presi in considerazione con tempi di riscontro inferiori ai 30 giorni dalla ricezione.

### **1.4 CORTESIA , TRASPARENZA e SEMPLICITA'**

Done assicura un trattamento rispettoso e cortese del singolo utente, organizzato a principi di trasparenza e semplicità. Garantisce al proprio Cliente il pieno e consapevole diritto di scelta e di agevolare l'esercizio dei diritti e l'adempimento delle procedure richieste per la fornitura del servizio. Done utilizza metodologie in caso di recesso e variazioni del contratto semplici, chiare ed equilibrate. Done si adopera affinché gli operatori che vengono in contatto con gli utenti, anche per via telefonica o telematica, forniscano all'utente un proprio identificativo enunciando Nome dell'operatore. Al fine di consentire ai propri Clienti di scegliere la soluzione migliore per le loro esigenze, all'interno delle soluzioni delle offerte e servizi, Done si impegna alla massima trasparenza per la condivisione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi.

Il sito istituzionale, <https://www.donewifi.it> nei contenuti ed è di semplice e chiara lettura con spiegazione dei servizi e delle caratteristiche dei prodotti Done permettendo ai Clienti un acquisto appropriato e confezionato alle proprie esigenze.

### **1.5 EFFICIENZA**

Done ricerca il costante e continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi forniti agli utenti, adoperandosi in soluzioni tecnologiche, organizzative, amministrative nelle procedurali più adatte allo scopo, esaltando il valore cruciale per la scelta di Done da parte dei propri Clienti. Done è impegnata a stimolare la diffusione wireless di connessioni con private e pubbliche "HOTSPOT" sul territorio della Regione Autonoma della Valle d'Aosta. Svolge attività di ricerca e sviluppo tecnologico garantendo ai propri Clienti un rapido accesso all'innovazione e una adozione flessibile e granulare di nuove tecnologie.

## **1.6 SICUREZZA**

Done si prefigge di mantenere costantemente aggiornata l'infrastruttura di sicurezza propria e dei Clienti. Minimizza gli effetti dannosi di eventi esterni mediante appositi strumenti di protezione di rete. In particolare Done garantisce che i propri sistemi adottano tutte le misure necessarie ad evitare il loro non conforme utilizzo. La gestione della sicurezza infrastrutturale di Done avviene attraverso metodi di sorveglianza, di monitoraggio e protezione. Le strutture tecnologiche sono realizzate con tecnologie all'avanguardia e soggette a periodici interventi di manutenzione programmata.

La gestione della sicurezza internet avviene grazie alle competenze del reparto tecnico di Done con sede operativa ad Aosta via Tourneuve 6, che garantisce standard elevati di affidabilità, attraverso la costante formazione dei tecnici specialisti di Done. Vengono utilizzate tecnologie leader di mercato, con costante aggiornamento e ricerca tecnologica delle innovazioni.

## **1.7 TUTELA DEI DATI**

Done garantisce all'utente la tutela come da Decreto legislativo n. 1914/2003 e sue successive modificazioni. E' garantita all'utente la possibilità di esercitare i diritti elencati nell'art. 7 del Decreto legislativo n.1914/2003 contattando il Responsabile del trattamento dei dati Eugenio Pavetto. L'utente potrà, su richiesta, ottenere la conferma dell'esistenza dei suoi dati personali e la loro comunicazione in forma intelligibile, l'indicazione della origine, della logica e delle finalità del trattamento, il loro aggiornamento (correzione e/o integrazione), nonché esercitare eventuali opposizioni al trattamento.

Done gestisce le infrastrutture di rete, i sistemi informativi, di sicurezza secondo quanto stabilito dal Decreto Legislativo n°1914/2003 e dal relativo Disciplinare Tecnico per quanto riguarda gli aspetti procedurali, tecnologici ed operativi. Done è in grado di rilasciare al Cliente un attestato di conformità alle specifiche del Decreto Legislativo n°1914/2003 e del relativo Disciplinare Tecnico per tutti i servizi Done afferenti a tale legislazione. DONE garantire la riservatezza dei dati personali di ciascun cliente ai sensi del l'art. 13 del D.lgs. 1914/2003. Il titolare dei dati è Cooperativa Studio 98 Arl – Via Tourneuve 6 Aosta (Ao) e il responsabile dei dati è Studio Armonia Srl – via Tourneuve 6 Aosta(Ao)

Le finalità del trattamento dei dati da parte di Done riguardano:  
l'integrale esecuzione del contratto, attività di:

- studi e ricerche statistiche e di mercato;
- inviare e divulgare materiale pubblicitario e informativo;
- vendita o di collocamento di prodotti e/o servizi;
- effettuare comunicazioni commerciali interattive;

– finalità connesse agli obblighi previsti da leggi, regolamenti e dalla normativa comunitaria nonché da disposizioni impartite da autorità a ciò legittimate dalla legge e da organi di vigilanza e controllo; finalità di tutela e controllo dei crediti.

I dati vengono trattati da Done per: raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, diffusione, cancellazione, distruzione dei relativi dati, con o senza l'ausilio di mezzi elettronici e automatizzati, con logiche strettamente correlate alle finalità del trattamento dei dati stessi. La natura del conferimento dei dati ad Done è volontaria.

I soggetti e le categorie ai quali i dati possono essere comunicati e l'ambito di diffusione dei medesimi sono: società collegate della scrivente Società, nonché terzi per lo svolgimento di attività economiche ed istituzionali, organismi di coordinamento, supervisione e gestione delle reti Internet, nazionali ed esteri.

## **1.8 TUTELA DELL'ORDINE PUBBLICO E DELLA SICUREZZA**

Done partecipa a mantenere il rispetto dei principi che regolano l'ordine pubblico e la sicurezza sociale. Anche i Clienti Done devono pertanto contribuire a questa finalità impegnandosi affinché la rete IP non sia veicolo di messaggi che incitino il compimento di reati all'uso della violenza e di ogni forma di partecipazione o collaborazione ad attività illecite.

## **1.9 LIBERTA' DI ACCESSO AI DATI PERSONALI**

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

## **1.10 TUTELA DEI MINORI**

Done si adopera con impegno nella tutela dei minori, nel rispetto della loro sensibilità e importanza. In particolare DONE è contraria alla diffusione in Internet di contenuti potenzialmente offensivi, quali comunicazioni e informazioni che possano aggirare i minori sfruttando la loro ingenuità. DONE invita i propri Clienti, con minori in famiglia, ad attivare sui propri strumenti di connessione in rete il PARENTAL CONTROL o vegliare con attenzione la navigazione dei minori in internet.

## **1.11 TUTELA DEI DIRITTI DI PROPRIETA' INTELLETTUALE E INDUSTRIALE**

Done rispetta adeguandosi ai principi relativi alla tutela del diritto d'autore,

delle creazioni intellettuali, alle invenzioni in conformità alle leggi italiane. Riconosce la normativa comunitaria i trattati internazionali che regolano la proprietà intellettuale ed industriale.

## **2. I RAPPORTI DI DONE**

Il Cliente interagisce con Done tramite:

- posta elettronica, [info@donewifi.it](mailto:info@donewifi.it) oppure [studioarmonia@pec.it](mailto:studioarmonia@pec.it);
- desk telefonico, 0165/1825169
- comunicazioni via fax, 0165/41770
- corrispondenza postale, Done Wifi di Studio Armonia Srl via Tourneuve, 6 - 11100 Aosta
- per le seguenti attività/richieste:
  - nuove forniture di servizi;
  - nuovi contratti;
  - variazioni di forniture su contratti esistenti;
  - disdette, informazioni e reclamo
  - pagamenti fatture, addebiti per servizi richiesti;
  - reclami e rimborsi.

Done è attenta alle esigenze della propria clientela, adeguando i propri servizi e le relative modalità di erogazione del servizio e alla richiesta di mercato. Per questo motivo Done analizza le informazioni raccolte dai contatti con i Clienti, i contenuti dei reclami, le attività svolte Done dispone di personale addetto all'ufficio qualità Clienti che, periodicamente si impegna a verificare la qualità dei servizi erogati ottimizzando i processi che regolano la fornitura dei servizi.

### **2.1 INFORMAZIONE HELP DESK**

Done mediante il suo personale addetto al help desk rende disponibili informazioni relative alle condizioni economiche, tecniche e giuridiche di prestazione dei servizi offerti. Si impegna ad informare gli utenti di eventuali variazioni a alle condizioni contrattuali tramite comunicazioni trasparenti, chiare, tempestive. Al fine di perseguire questo obiettivo Done si impegna quindi a:

specificare in modo chiaro e completo le specifiche del servizio in relazione al listino prezzi, modalità di fatturazione, unità di conteggio e tassazione, modalità e termini di erogazione, durata contrattuale, condizioni per rinnovo e recesso, costi aggiuntivi e modalità di cessione del credito ai sensi dell'articolo 14144 c.c.:

indicare con precisione le condizioni tecniche di servizio durante funzionamento delle connessioni, incluse le prestazioni tecniche minime garantite come da prezziario.

Fornire informazioni tecniche relative alle norme sulla base delle quali sono forniti i servizi di comunicazione elettronica e gli altri servizi offerti.

Informare gli utenti di: eventuali variazioni dei listini prezzi e dei termini

contrattuali, delle modalità di erogazione dei servizi, delle motivazioni e possibilità di reclamo o degli eventuali strumenti di ricorso avverso di esse. Indicare in sintesi le procedure per i reclami ed eventualmente le procedure per la risoluzione delle controversie secondo quanto previsto dalla delibera 173/07/CONS s.m.i.;

## **2.2 ADESIONE AI SERVIZI**

L'adesione ai servizi avviene secondo le modalità di seguito spiegate. L'attivazione dei servizi Done a titolo oneroso avviene soltanto previa richiesta esplicita da parte dell'utente all'ufficio vendite. La conclusione ed esecuzione "a distanza" di contratti per i servizi di comunicazione elettronica avviene nel rispetto della delibera 14144/014/CONS "adozione del regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza" e di quanto previsto dal Decreto Legislativo 22 maggio 1999, n. 185 ("Attuazione della direttiva 97/7/CE relativa alla protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza") e dal Decreto Legislativo 14 Settembre 2005, n. 2014 ("Codice del Consumo"). Done pone il massimo impegno per l'attivazione quanto più possibile tempestiva dei servizi del Cliente.

I tempi medi attesi di attivazione dei servizi, con relativa posa della CPE, sono indicati dagli operatori di Done al Cliente in fase di offerta. Costituiscono un parametro costantemente monitorato per le analisi delle performance tecniche aziendali. In caso si verifichi un ritardo nell'attivazione di un servizio imputabile al Cliente o a terzi dovuto a forza maggiore, Done si impegna a comunicare al Cliente i motivi del ritardo e i tempi e termini previsti per attivazione.

## **2.3 STIPULA DEL CONTRATTO**

La conclusione del Contratto avviene secondo le modalità previste dalle condizioni generali di Contratto dei singoli servizi offerti da Done Contestualmente all'ordine di attivazione relativo al servizio scelto da Cliente, vengono inseriti via telematica attraverso il portale tecnico gestionale Done i dati inerenti al cliente e alle modalità di utilizzo dei servizi. Done ha la piena facoltà di modificare il suo listino prezzi e la modalità di fornitura dei servizi ai Clienti in qualsiasi momento. Ha l'obbligo di comunicare sul suo portale [www.donewifi.it](http://www.donewifi.it) in spazio prescelto la variazione. il Cliente che non intenda aderire alla modifica contrattuale potrà esercitare la facoltà di recedere dal Contratto entro 30 giorni, senza che ciò comporti l'applicazione di alcuna penale, dandone comunicazione scritta a Done mediante lettera raccomandata a/r o tramite pec a [studioarmonia@pec.it](mailto:studioarmonia@pec.it). In tal caso il Contratto si intenderà definitivamente risolto a far data dalla ricezione da parte di Done della comunicazione di recesso dell'utente.

Il Contratto ha durata biennale a decorrere dalla data di attivazione del Servizio. Fermo quanto disposto dall'art. 15 del documento CONDIZIONI DI UTILIZZO DEL SERVIZIO DONE-WiFi, il contratto si intenderà tacitamente rinnovato di anno in anno salvo disdetta di una delle parti

comunicata all'altra entro 30 giorni dalla data di notifica, tramite raccomandata con avviso di ricevimento o pec. Nel caso in cui il Cliente receda dal contratto prima della scadenza dello stesso è obbligato a comunicarlo telefonicamente al Desk telefonico Done - 0165/1825169 esprimendo la sua volontà di recesso dal contratto unitamente all'invio di disdetta del servizio mediante raccomandata AR che dovrà essere inviata a Done di Studio Armonia Srl via Tourneuve 6, Aosta 11100. L'operatore comunicherà al Cliente il giorno nel quale verrà sospeso il servizio e recuperato l'impianto tecnologico di collegamento Wireless. Il costo di recupero impianto è di 95,00€ (se disdetto il servizio entro i primi 24 mesi) da direttamente alla squadra tecnica di riferimento il giorno stesso del recupero.

Superati i 24 mesi non sono previsti costi di disdetta e chiusura pratiche. Devono essere riconsegnati gli apparati forniti in comodato d'uso. Si può procedere con la riconsegna presso uno dei punti vendita oppure richiedere il recupero dell'impianto direttamente all'indirizzo di installazione al costo di 61€.

### **2.3.1 DIRITTO DI RIPENSAMENTO**

Nel caso di contratti a distanza il "consumatore" potrà esercitare il diritto di ripensamento, senza indicarne le ragioni, ai sensi dell'art. 52 e seguenti del Codice del Consumo, entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla data di conclusione del Contratto, dandone comunicazione scritta del D.Lgs. 206/2005 e s.m.i."), da inviare tramite raccomandata a/r al seguente destinatario e indirizzo: Done Wifi di Studio Armonia Srl - Via Tourneuve 6 - 11100 Aosta (Ao) o a mezzo di Posta Elettronica Certificata firmata digitalmente, entro la scadenza del periodo di ripensamento.

L'esercizio del diritto di ripensamento comporterà il rimborso (eseguito secondo le modalità scelte al momento dell'ordine del servizio) dei pagamenti effettuati dal consumatore il quale, a sua volta, dovrà provvedere alla restituzione a proprio carico degli apparati ricevuti senza indebito ritardo e, in ogni caso, entro 14 (quattordici) giorni dalla data di comunicazione a Done Wifi di Studio Armonia Srl del ripensamento.

Qualora il consumatore avesse richiesto di iniziare la prestazione di servizi durante il periodo di ripensamento, sarà in ogni caso tenuto a corrispondere un importo proporzionale al servizio fornito fino al momento dell'esercizio del predetto diritto, oltre alla corresponsione di tutti gli oneri ulteriori sostenuti da Done Wifi di Studio Armonia Srl e funzionali all'attivazione del servizio.

### **2.4 FATTURAZIONE E MODALITA' DI PAGAMENTO**

La fattura, trasmessa agli utenti per via telematica, è chiara e di facile consultazione, contiene riferimenti ai singoli Servizi, i periodi di riferimento e ad eventuali consumi Telefonia Voip.

Il pagamento potrà avvenire:

- bonifico bancario IT38L0858731590000010192084
- rid bancario. Il costo del rid è pari a 1,50€ iva inclusa ed è sostenuto dal cliente. In fase contrattuale questa voce è riportata in contratto. In caso di rid insoluto il costo da sostenere nel bimestre successivo è pari a 5,50€+ iva.

- bollettino postale C/C 1049795121

La fatturazione di Done avviene mediante invio telematico di documento contabile (fattura) con cadenza bimestrale, anticipata per quanto riguarda i servizi di connettività internet ed hotspot, posticipata per quanto riguarda la telefonia voip. Qualora il Cliente volesse l'invio della fattura mediante posta dovrà pagarne il costo postale, pari a 2,50€ iva inclusa;

Le fatture vanno saldate entro 20 giorni dalla data della fattura. Nel caso di ritardo nei pagamenti, fermo restando il diritto di DONE di sospendere e/o risolvere il Contratto o il singolo Servizio, l'utente sarà tenuto a corrispondere a DONE gli interessi moratori nella misura massima prevista dalla vigente normativa, oltre le spese per il recupero del credito, secondo quanto previsto dal Contratto.

L'erronea attivazione o disattivazione di servizi DONE non richiesti dall'utente non potranno essere addebitati a quest'ultimo. Le modalità di fatturazione dei singoli servizi ed i relativi termini di pagamento costituiscono parte integrante della proposta commerciale e sono pertanto specificate all'interno del contratto di fornitura sottoscritto dal Cliente.

Il Cliente si può rivolgere al Servizio Clienti di DONE per informazioni e chiarimenti circa la propria posizione contrattuale e i dati riportati in fattura, chiamando il numero 0166/871147 oppure inviando una mail a [fatturazione@donewifi.it](mailto:fatturazione@donewifi.it).

## **2.5 VOIP**

In caso di traffico anomalo, DONE si riserva la facoltà di procedere alla limitazione e/o alla sospensione dei servizi fino al pagamento della relativa fattura o dei consumi da fatturare ed alla conseguente reintegrazione del credito. In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito dei servizi da parte di terzi, presentata dall'utente all'Autorità competente nelle forme previste dalla normativa vigente, i pagamenti relativi al solo traffico di origine fraudolenta possono essere sospesi fino alla definizione della controversia. In caso di frode accertata i pagamenti non imputabili all'utente, qualora già effettuati, verranno rimborsati, in caso contrario verranno addebitati all'utente.

## **2.6 ASSISTENZA**

Il "Servizio Clienti" è un servizio di assistenza tecnica, commerciale e amministrativa degli utenti che consente di segnalare disservizi o problematiche di servizio. Viene coordinato dal help desk mediante opportuna apertura di "ticket" di segnalazione con invio di mail al Cliente che può ottenere informazioni sulle procedure di reclamo e della lavorazione.

Il Desk:

- posta elettronica, [info@donewifi.it](mailto:info@donewifi.it);
- desk telefonico assistenza, 0165/1825169
- comunicazioni via fax, 0165/41770
- corrispondenza postale, DONE di Studio Armonia Srl via Tourneuve 6 - 11100 Aosta per le seguenti attività/richieste:

è disponibile nei giorni da lunedì al venerdì ore 09.00 –12.00 e 14.30 – 18.30. Sono esclusi i giorni festivi infrasettimanali e gli eventuali periodi di ferie, preventivamente comunicati nella sezione "INFO" del sito.

## **2.7 RECLAMO E SEGNALAZIONI**

Qualsiasi reclamo dell'utente per malfunzionamenti dei servizi, inefficienze, presunta inosservanza delle clausole del contratto o della presente Carta dei Servizi, dei livelli di qualità stabiliti, può essere presentato senza oneri al Servizio Clienti di Done.

Il personale addetto all'ufficio Reclami si adopererà per associare le comunicazioni pervenute al servizio di assistenza tramite "ticket" al fine di rendere disponibile agli utenti la tracciabilità, riferibilità ed eventuale consultazione in linea di ogni segnalazione.

Done si impegna a:

- prendere incarico la segnalazione entro il giorno lavorativo successivo, effettuando la relativa notifica al Cliente.
- fornire, se possibile, un immediato riscontro e comunque si impegna, per ciascun reclamo, a comunicare al Cliente l'esito dello stesso entro un massimo di 45 giorni lavorativi dalla presentazione.
- Nell'ipotesi di particolare complessità del reclamo, che non consenta una risposta esauriente nei termini previsti, Done informerà entro il predetto termine il Cliente dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi stimati per la risposta.
- La comunicazione di Done al Cliente a seguito di analisi del reclamo provvederà:
  - in caso di accoglimento del reclamo le procedure che verranno adottate per risolvere le eventuali irregolarità riscontrate;
  - in caso di rigetto del reclamo le motivazioni e i chiarimenti sul motivo del rigetto.

In ogni caso, è facoltà del Cliente di esperire, ai sensi dell'art. 3 della Delibera 182/02/CONS s.m.i. il tentativo di conciliazione, prima ancora di adire il giudice ordinario, dinanzi al Corecom competente per territorio, oppure in alternativa dinanzi agli organi non giurisdizionali, in rispetto dei principi sanciti dalla Raccomandazione della Commissione 2001/310/CE.

I reclami e le segnalazioni inviate dai Clienti verranno conservate da Done in un'ottica di trasparenza. In relazione al rapporto contrattuale, qualora il Cliente lamenti una violazione di un suo diritto ed intenda agire in via giudiziaria, dovrà promuovere il tentativo di conciliazione secondo le vigenti normative emanate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con delibera 182/02/CONS s.m.i.

## **2.8 PROCEDURA PER LA SEGNALAZIONE DEI GUASTI**

Premesso che Done mette in opera tutte le tecnologie e sistemi atti a rendere minima la probabilità di problemi nell'erogazione dei propri servizi, in presenza di situazioni di malfunzionamento o di irregolare funzionamento della propria infrastruttura, Done si impegna a intervenire prontamente con i suoi tecnici, con la massima tempestività per provvedere all'individuazione e risoluzione del problema con propri mezzi.

In caso di indisponibilità della linea, l'utente deve contattare il servizio assistenza ai numeri telefonici indicati nel Contratto. L'operatore che riceve la segnalazione esegue immediatamente una diagnosi di primo livello sulla continuità del servizio. Verifica le condizioni di collegamento radio, le configurazioni della cpe, ed effettua una serie di test con eventuale collaborazione dell'utente, verifica lo stato del router. Nel caso l'intervento non sia risolutivo l'operatore passa al secondo livello di intervento estendendo i controlli sull'intera infrastruttura di Done segnalando ai tecnici di rete la problematica.

Qualora il problema sia individuabile nella struttura di Done, la pianificazione dell'intervento è immediata e l'operatore è in grado di fornire all'utente le adeguate informazioni sui tempi di ripristino.

Nel caso il problema rilevato risultasse attribuibile alla rete privata del Cliente sotto il suo diretto controllo, l'operatore per conferma richiederà all'utente il distacco della rete e l'esecuzione di alcuni test con l'impiego di un solo dispositivo per verificare il corretto funzionamento della linea dati. Una volta eseguiti tutti i controlli, se venisse rilevato che il guasto è imputabile al Cliente, Done con autorizzazione dello stesso invierà personale tecnico ( tariffario indicato nella sezione Work del sito istituzionale [www.donewifi.it](http://www.donewifi.it)) per il ripristino del servizio con costi a carico dello stesso.

Qualora l'utente non renda possibili le verifiche la segnalazione ed il guasto si intenderanno risolti. Verificato il corretto funzionamento della linea, il guasto viene definitivamente considerato risolto.

Le verifiche devono essere eseguite nelle 8 ore lavorative successive alla segnalazione di apertura guasto altrimenti l'eventuale persistenza del disservizio dovrà essere segnalata al Gestore di Rete con una nuova procedura

## **STANDARD DI QUALITA'**

### **3.1 STANDARD GENERALI**

Done si impegna a garantire ai suoi Clienti i parametri di qualità previsti dalle norme vigenti (con riferimento al D.M. 14 aprile 1990, "Piano Regolatore

Nazionale delle Telecomunicazioni" All. 8, art. 8.1.2, relativo al grado di perdita della rete e successive modifiche), ed individua, di anno in anno, gli standard di qualità da perseguire nell'erogazione dei propri servizi, comunicandoli agli utenti unitamente all'indicazione dei risultati raggiunti.

I citati standard sono di carattere generale si riferiscono al complesso delle prestazioni rese da Done ovvero di carattere speciale quando si riferiscono alla singola prestazione resa agli utenti.

Done si impegna a garantire sia gli standard generali sia gli standard specifici in condizioni normali di servizio, in assenza di ostacoli che rendano impossibile la connessione e si impegna ad informare tempestivamente gli utenti qualora si verificano difficoltà, ritardi o impossibilità tecniche derivanti dall'attività anche con riferimento alle procedure che coinvolgono le Autorità Pubbliche (ottenimento di numerazioni telefoniche, attivazione di linee dati, etc.). Per l'anno in corso Done ha individuato i seguenti standard di qualità per i Servizi di Comunicazione Elettronica:

1. continuità del servizio;
  2. tasso di efficacia della rete;
  3. tempi di attivazione dei servizi;
  4. tempi di riparazione dei malfunzionamenti;
  5. tasso di malfunzionamento;
  6. tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza;
  7. addebiti contestati;
  8. indicatori prestazionali di cui agli allegati 2,3,4,5 della delibera AGCOM 244/08/CSP
- s.m.i.

### **3.1.1 Continuità del servizio**

I servizi di comunicazione elettronica sono attivi 24 ore al giorno per 361 giorni all'anno ad eccezione dei periodi di manutenzione delle singole aree opportunamente segnalati all'utenza e/o ad interruzioni dovute a cause di forza maggiore quali guasti propri o di terzi.

### **3.1.2 efficacia della rete**

Done , attraverso la costante analisi dei flussi di collegamento, si pone i seguenti obiettivi specifici:

Latenza inferiore ai 100 ms round trip (99%) fino alle porte di transito e/o peering;

Tasso di insuccesso nella trasmissione dati (packet loss) inferiore al 5% fino alle porte

di transito e/o peering;

Tutte le misure si intendono effettuate sul backbone IP di Done

### **3.1.3 Tempi di attivazione dei servizi**

Indicatore 1 di cui alla Delibera 131/014/CSP s.m.i. Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica di tipo Wireless Wifi.

L'obiettivo di Done perseguito per i tempi di attivazione dei servizi effettivamente attivabili di accesso a internet da postazione fissa (tempo intercorrente tra il giorno di registrazione dell'ordine valido dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile) è identificabile in un "tempo medio di 45 giorni".

### **3.1.4 Tempi di riparazione ed interventi**

Indicatore 2 di cui alla Delibera 131/014/CSP s.m.i. applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica di tipo Wireless Wifi.

L'obiettivo di Done perseguito per i tempi medi di riparazione dei malfunzionamenti dei servizi di accesso a internet da postazione fissa (tempo intercorrente tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità per guasti non dipendenti da operatori terzi o da apparati del Cliente), a meno di ritardi dipendenti dall'utente, è inferiore a 120 ore.

### **3.1.5 Tasso di malfunzionamento apparati**

Indicatore 3 di cui alla Delibera 131/014/CSP s.m.i. applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica di tipo Wireless Wifi.

L'obiettivo Done perseguito è un tasso di malfunzionamento minimale. Questo è calcolato tra il rapporto fra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti e il numero medio di linee di accesso a larga banda, rilevate su base mensile, nell'anno precedente, con esclusione di guasti non dipendenti da Done. Questo è del 4,0%.

### **3.1.6 Tempo di risposta alla chiamate e ai servizi di assistenza**

Indicatore 4 di cui alla Delibera 131/014/CSP s.m.i. applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica di tipo Wireless Wifi.

L'obiettivo prefissato da Done per i tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza è un tempo inferiore a 30 secondi; tempo totale medio di risposta dell'operatore ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui l'operatore risponde all'utente per fornire il servizio richiesto inferiore a 150 secondi per le chiamate andate a buon fine.

### **3.1.7 Addebiti contestati**

Indicatore 5 di cui alla Delibera 131/014/CSP s.m.i. applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica.

L'obiettivo perseguito da Done è un tasso percentuale relativo a contestazioni pervenute in forma scritta o in altra forma riconosciuta e tracciabile rispetto al

numero di fatture emesse nello stesso periodo inferiore al 0,5%.

### **3.1.8 Ulteriori indicatori DONE**

Indicatori 2 – 5 di cui alla Delibera 244/08/CSP s.m.i. applicabili ai servizi di Comunicazione Elettronica.

I quattro indicatori si riferiscono a:

“velocità di trasmissione dei dati” come da profilo tariffario TRAFFICO DATI;  
“tasso di insuccesso nella trasmissione dei dati” è contenuto entro il 4%;  
“ritardo di trasmissione dati in una singola direzione” è contenuto entro i 100ms;

“tasso di perdita dei pacchetti” è contenuto entro il 4%;

Gli obiettivi perseguiti per questi indicatori sono aggiornabili anche semestralmente, per ciascun profilo di servizio nelle “Trafic de Donnees - Traffico Dati” e disponibili anche sul sito [www.donewifi.it](http://www.donewifi.it)

### **3.2 Validità della presente carta dei servizi**

Tutti gli standard di continuità, di regolarità di erogazione e di tempestività del ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie quali ad esempio: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell’Autorità Pubblica

### ***Rimborsi indennizzi***

#### **4.1 Somme erroneamente addebitate**

Done si impegna a rimborsare agli utenti (anche tramite compensazione o servizi) le somme erroneamente addebitate entro sessanta giorni dall'accertamento dell'erroneità dell'addebito.

#### **4.2 Indenizzi**

##### **4.2.1 Indennizzo per ritardo nell’attivazione**

A fronte della comunicazione da parte del Cliente di un ritardo rispetto al termine massimo contrattualmente previsto per l’attivazione di una nuova linea o il trasloco della medesima (da un indirizzo ad un altro del Cliente), escluse difficoltà o situazioni riconducibili a caso fortuito o

di forza maggiore, Done si impegna ad accertare il ritardo segnalato dal Cliente entro 45 giorni dalla ricezione della segnalazione del disservizio. Qualora tale accertamento abbia esito positivo, Done disporrà l’accredito automatico al Cliente, senza bisogno di una sua specifica richiesta:

- un indennizzo pari ad € 2,00 (due) per ogni giorno di ritardo, per ciascun Servizio telefonico e Servizio di accesso ad Internet da fornire sulla linea;
- un indennizzo pari a € 1,00 (uno) per ogni giorno di ritardo, se il ritardo riguarda soltanto servizi correlati a quelli di accesso alla rete. Se il ritardo di

attivazione di una nuova linea o il trasloco della medesima, sono imputabili al cliente finale, il termine di attivazione summenzionato, si intende sospeso per tutto il tempo in cui perdura la causa ostativa all'attivazione, come in via meramente esemplificativa la sua mancata presenza ad un appuntamento concordato per l'effettuazione di sopralluoghi tecnici necessari o la richiesta di rinvio di detto appuntamento da parte del Cliente, e/o a fatto del terzo inerente i locali dove il servizio deve esser attivato, come in via meramente esemplificativa l'indisponibilità del servizio.

#### **4.2.2 Indennizzo per indebita sospensione o cessazione**

A fronte della segnalazione da parte del Cliente di un disservizio consistente nella sospensione, o cessazione, dello stesso per motivi non tecnici, fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito o forza maggiore e quanto stabilito dal successivo articolo 4.2.5, Done si impegna ad accertare il disservizio segnalato, entro 45 giorni dalla ricezione della segnalazione. Done in caso di sospensione comprovata dei servizi in difetto, si impegna ad accreditare automaticamente al Cliente, senza bisogno di sua specifica richiesta un indennizzo pari ad € 2,00 (due) per ogni giorno di sospensione del Servizio telefonico e il Servizio di accesso ad Internet ; oppure (b) se il disservizio interessa soltanto servizi correlati a quelli di accesso alla rete, un indennizzo complessivamente pari a € 1,00 (uno) per ogni giorno di sospensione.

#### **4.2.3 Modalità di corresponsione degli indennizzi di cui agli ART. 4.2.1 E 4.2.2**

In caso di accertamento positivo del disservizio, gli indennizzi di cui agli articoli 4.2.1 e 4.2.2 verranno corrisposti, mediante accredito a partire dalla prima fattura emessa successivamente all'accertamento del disservizio.

Qualora la somma da corrispondere a titolo di indennizzo sia superiore all'importo della prima fattura utile, la parte in eccesso se superiore ad € 200,00 (duecento/00) verrà corrisposta mediante bonifico bancario utilizzando le coordinate fornite dall'intestatario, entro il termine di 30 giorni dall'emissione della fattura.

Per le utenze con pagamento anticipato del traffico Hotspot e Voip la corresponsione avverrà mediante accredito del corrispettivo, con contestuale avviso all'utente dell'avvenuto accredito del corrispettivo anche tramite email. In caso di cessazione del rapporto contrattuale tra le parti, ovvero su espressa richiesta dell'utente la somma da indennizzare a Done pari o superiore al costo sostenuto da Done.

per la posa dell'impianto CPE presso il Cliente. Tale importo compare nel listino prezzi di Done nel relativo taglio scelto alla voce CONTRIBUTO ATTIVAZIONE.

La corresponsione dell'indennizzo recupero impianto avverrà a mezzo: pagamento contanti (Clienti con pagamenti pesanti)  
bollettino postale conto corrente 1049795121 entro 15 giorni bonifico bancario IT38L085873159000010192084 entro 15 giorni

L'operatore comunicherà al Cliente il giorno nel quale verrà sospeso il servizio e recuperato l'impianto tecnologico di collegamento Wireless.

#### **4.2.4 Indennizzi su richiesta**

– Al verificarsi di specifiche ipotesi di inadempimento o disservizio imputabili ad Done e quindi escluse le ipotesi riconducibili a caso fortuito, forza maggiore, fatto del cliente o di terzi, nonché quanto previsto al successivo 4.2.5, Done si impegna, previo accertamento da compiersi entro 45 giorni dalla segnalazione del Cliente, dietro richiesta esplicita di indennizzo da parte del Cliente, a riconoscere al medesimo un indennizzo, non moltiplicabile per il numero di utenze nella titolarità del Cliente, secondo quanto di seguito indicato:

– per ogni giorno di ritardo nell'attivazione con cambio di operatore del Servizio telefonico Voip e del Servizio di accesso ad Internet , 1 giorno di prolungamento di tale Servizi;

– per ogni giorno di ritardo nell'attivazione con cambio di operatore Voip di un Servizio correlato al servizio di accesso alla rete, 1 giorno di prolungamento di tale Servizio;

– 1 giorno di prolungamento del Servizio telefonico Voip, per ogni giorno di ritardo nella conclusione della procedura di portabilità del numero rispetto a quanto stabilito dalla normativa di settore;

– 1 giorno di prolungamento del servizio, per ogni giorno di malfunzionamento del servizio non accessorio da intendersi quale "completa interruzione" dello stesso per motivi tecnici;

– se detto malfunzionamento è dovuto a ritardo nella riparazione del guasto imputabile a Done l'indennizzo si applica all'intero periodo intercorrente sino al giorno del ripristino del servizio;

– 0,5 giorno di prolungamento se il malfunzionamento riguarda solo servizi correlati al servizio di accesso alla rete;

– 0,25 giorni di prolungamento del servizio richiesto per ogni giorno di attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti;

– 0,25 giorni di prolungamento se l'attivazione riguarda solo servizi correlati;

– 1 anno di servizio gratuito (escluso il consumo) per omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici, ivi incluso il caso di omesso aggiornamento dei dati in caso di modifica o i giustificata tempestiva richiesta da parte del Cliente interessato;

– 0,25 giorni di prolungamento del servizio oggetto di reclamo, per ogni giorno di ritardo nella risposta al reclamo; tale indennizzo sarà calcolato su una sola utenza Voip anche

quando il Cliente sia titolare di più utenze, e senza tenere conto di reclami successivi o reiterati relativi o connessi al medesimo disservizio;

1 anno di servizio telefonico gratuito Voip (escluso il consumo), nel caso in cui l'utente perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato; per le fattispecie di inadempimento o disservizio imputabili a Done per le quali non sia contemplato un diverso indennizzo trova applicazione il prolungamento

pari ad 1 giorno per ogni giorno di disservizio quanto al Servizio telefonico Voip e al Servizio di accesso ad Internet, e il prolungamento pari a 0,5 giorno per ogni giorno di disservizio, quanto a servizi o prestazioni correlati al servizio di accesso alla rete di comunicazione.

#### **4.2.5 Modalità di corresponsione degli indennizzi di cui all'ART. 4.2.4**

In caso di accertamento positivo del disservizio, gli indennizzi di cui all'art.

4.2.4 verranno riconosciuti il mese successivo rispetto a quello di accertamento del disservizio.

Al riguardo il nostro personale dell'ufficio Desk di assistenza Clienti, comunicherà all'utente l'avvenuto prolungamento.

#### **4.2.6 Esclusione degli indennizzi**

Nessun indennizzo è dovuto ai Clienti o Utenti nei casi di:

disservizi conseguenti o comunque collegati ad un utilizzo anomalo dei servizi o non conforme alla causa o alle condizioni del Contratto;

anche nel caso in cui Done ha omesso nel tempo di rilevare detto uso anomalo o, avutane conoscenza, non abbia azionato i rimedi contrattuali per tale evenienza

#### **4.3 Restituzione del credito residuo dei servizi prepagati**

In caso di servizio prepagato il credito residuo verrà integralmente restituito, salvo utilizzo per compensazione di posizioni aperte del titolare del servizio, tramite bonifico bancario dietro richiesta con lettera raccomandata A/R da inviarsi entro 30 (trenta) giorni dalla cessazione del servizio a seguito di scadenza, disdetta o recesso anticipato e che contenga le generalità del titolare del servizio e gli estremi completi (codice IBAN e intestatario ) del proprio conto bancario.

#### **4.4 Restituzione di cauzioni o anticipi conversazioni**

Qualora se previsti da Done, cauzioni o anticipi anche di conversazioni Voip verranno restituiti entro 90 (novanta) giorni dalla cessazione dei rapporti contrattuali oppure entro 180 (centottanta) giorni dalla cessazione dei rapporti contrattuali maggiorati di interessi o indennizzi equivalenti a quelli previsti nei casi di inadempimento dell'utente.

Aggiornamento avvenuto il 29 Dicembre 2020.

Aosta 07/01/2021

L'Amministratore  
Eugenio Pavetto

STUDIO ARMONIA S.R.L.  
Via Tourneuve 6,  
11100 Aosta (AO)  
studioarmonia@pec.it  
SDI: W7YVJK9  
P.I. 05690180012

