

CARTA DEI SERVIZI

1. PREMESSA
2. PRINCIPI FONDAMENTALI
3. STANDARD DI QUALITA'
4. SERVIZI OFFERTI
5. ACQUISTO ED ATTIVAZIONE DEI SERVIZI
6. RECESSO
7. FATTURAZIONE
8. TUTELA DEI CLIENTI
9. RECLAMI
10. INDENNIZZI
11. TUTELA DELLA RISERVATEZZA
12. PUBBLICAZIONE E VALIDITA' DELLA CARTA
13. RIFERIMENTI

1. PREMESSA

ReteStar di Arena Rosa Angela, impresa Individuale, operatore di telecomunicazioni (W.I.S.P) con sede legale in Via Santa Maria di Gesù, 147/F, 91026 Mazara del Vallo (TP), Codice Fiscale RNARNG75C61F061G, partita I.V.A. 02572200810, REA TP181453, ROC 25638, nasce nel 2015 con l'intento di fronteggiare la mancanza di copertura dei servizi a banda larga spesso presente nel nostro territorio, attraverso le tecnologie wireless (senza fili) più innovative.

ReteStar è un operatore di telecomunicazioni dotato di una propria infrastruttura di rete interamente realizzata con device di ultima generazione in grado di erogare i più avanzati ed innovativi servizi di telecomunicazione a banda larga per privati, imprese ed enti pubblici.

La Carta Servizi ReteStar (di seguito per brevità la "Carta") integra le vigenti Condizioni Generali di Contratto ed è stata redatta considerando le linee guida disposte dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 179/03/CSP, 254/04/CSP, 131/06/CSP e 244/08/CSP.

La presente Carta si articola in tre parti:

- la prima definisce i principi ai quali si ispira ReteStar nell'erogazione dei propri servizi;
- la seconda definisce gli indicatori di qualità dei servizi ed i relativi standard;
- la terza definisce gli strumenti di tutela a garanzia dei Clienti.

La Carta sarà soggetta a periodiche modifiche ed integrazioni in relazione alle evoluzioni tecnologiche ed alle modifiche regolamentari.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguaglianza ed imparzialità

ReteStar eroga i propri servizi rispettando il principio di eguaglianza tra i Clienti, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. ReteStar si impegna a garantire parità di trattamento verso i Clienti adottando tutti gli strumenti necessari per realizzare condizioni di parità di accesso ed uguaglianza d'uso dei propri servizi ai disabili. ReteStar provvederà ad eliminare qualsiasi barriera al fine di garantire il pieno utilizzo dei mezzi di telecomunicazione essendo altresì pienamente disponibile ad accogliere tutte le istanze utili a facilitare

l'accesso ai disabili. L'attività di ReteStar si uniforma altresì ai principi di obiettività, giustizia e imparzialità, in modo da garantire la parità di trattamento dei Clienti a parità di condizioni e di servizio prestato. ReteStar interpreta le clausole delle condizioni generali e specifiche di fornitura dei servizi, nonché le norme regolatrici di settore, in funzione di tale impegno.

Valorizzazione delle risorse umane e professionalità

ReteStar garantisce un elevato grado di professionalità dei propri collaboratori nell'esecuzione dei compiti loro assegnati. A tal fine valorizza le competenze delle proprie risorse mediante corsi di formazione ed aggiornamento investendo, altresì, in giovani risorse, considerate un autentico valore aggiunto per l'azienda a servizio dei clienti.

Salvaguardia dell'ambiente

ReteStar è molto attenta alla salvaguardia dell'ambiente orientando le proprie scelte in modo da garantire la compatibilità tra l'iniziativa economica e le esigenze ambientali, nel rispetto della normativa vigente e tenendo conto dello sviluppo della ricerca scientifica.

Capacità di ascolto

ReteStar crede che l'apprezzamento di chi richiede i propri servizi sia di primaria importanza per il successo dell'impresa. La piena soddisfazione del cliente è, quindi, un valore non negoziabile. Tutte le politiche aziendali sono finalizzate ad assicurare elevati standard di qualità dei servizi erogati, non solo attraverso un costante monitoraggio dei processi e dei servizi, ma, soprattutto, attraverso un continuo

contatto con il cliente e la completa disponibilità a recepire qualsiasi suggerimento utile per migliorare il servizio.

ReteStar pone costante attenzione anche allo sviluppo della rete e dei propri servizi per favorire il superamento del divario tecnologico e digitale presente in Italia e per promuovere un utilizzo etico della rete legata alla dignità della persona.

Continuità

ReteStarsi impegna a fornire i propri servizi in modo continuativo, regolare e senza interruzioni, salvo nei casi imputati a necessarie azioni di manutenzione ordinaria e straordinaria e quando il disservizio non rientri sotto la propria responsabilità. In tali casi ReteStar adotterà tutte le misure atte ad arrecare il minor disagio possibile ai propri Clienti e si impegna ad informare i medesimi, tramite mail o qualsiasi altro mezzo che riterrà più opportuno, degli interventi di manutenzione programmati che comportino interruzioni complete dei servizi, fornendo indicazioni sulla durata presumibile dell'interruzione e sul punto di contatto per ottenere assistenza e maggiori dettagli. Gli interventi tecnici da effettuarsi presso l'abitazione del Cliente, saranno compiuti da un tecnico incaricato da ReteStar e munito di tesserino identificativo, previa definizione di comune accordo tra le parti del giorno e dell'ora dell'intervento.

Partecipazione

Ciascun cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per migliorare la fornitura dei servizi. ReteStar, si impegna a fornire riscontro a tutti coloro che abbiano inoltrato segnalazioni e/o suggerimenti entro 60 giorni dalla loro ricezione, mediante mail o altro mezzo ritenuto più opportuno e/o efficace. ReteStar acquisisce la valutazione dei Clienti circa la qualità dei servizi forniti e si impegna, in modo sistematico, a ricercare, nello svolgimento dei servizi, tutte le condizioni volte a migliorare il rapporto con i clienti stessi.

Diritto di informazione

ReteStar mette a disposizione diversi canali di comunicazione per una corretta informazione. Pubblica i propri servizi, i propri listini e tutte le informazioni relative alle modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi sul sito WEB www.retestar.it, dove vengono altresì evidenziate le attività promozionali e le caratteristiche dei singoli prodotti. Sono a disposizione inoltre linee telefoniche di assistenza tecnica per una rapida consultazione o risoluzione di eventuali dubbi, nonché la casella di posta elettronica info@retestar.it per l'inoltro di richieste di informazione di qualsiasi tipo.

Cortesia



ReteStar si impegna ad usare la massima cortesia nei confronti dei Clienti e a fornire ai propri dipendenti le opportune istruzioni in tal senso.

Diritto di scelta

ReteStar rispetta il diritto di scelta dei Clienti consentendo di optare tra i diversi servizi offerti mediante procedure semplici e chiare. In ottemperanza al diritto di scelta, ReteStar si impegna alla massima trasparenza nella diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche, economiche e contrattuali dei servizi stessi.

Efficacia ed efficienza

ReteStar persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

3. STANDARD DI QUALITÀ

ReteStar identifica i seguenti indicatori di qualità, che si riferiscono al complesso dei servizi erogati, ed i relativi standard che intende garantire. Ciascun valore, relativo agli indicatori sotto riportati, è contenuto nei documenti, allegati alla presente Carta dei Servizi.

ReteStar svolge, inoltre, rilevazioni e verifiche dei propri standard di qualità con l'obiettivo di un continuo miglioramento delle prestazioni rese ai propri clienti, provvedendo, altresì, alla periodica pubblicazione sulla pagina web www.retestar.it di:

- a) relazione contenente gli indicatori, i metodi di misurazione, gli standard generali fissati ed i risultati conseguiti;
- b) risultati delle misurazioni effettuate con cadenza semestrale e/o annuale degli indicatori di qualità dei servizi erogati.
- c) gli obiettivi annuali che l'azienda si prefigge di realizzare per i vari indicatori di qualità dei vari servizi.

Sarà altresì compito di ReteStar provvedere all'inoltro della relazione di cui sopra all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Tempo di attivazione del collegamento iniziale

Si intende il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre tra il momento in cui viene ricevuta la proposta di contratto, debitamente compilata e sottoscritta dal Cliente, e il momento in cui il servizio viene reso disponibile.

Accuratezza delle fatture

Si intende il rapporto tra il numero di contestazioni relative a fatture, riconosciute fondate, e il totale delle fatture emesse nel periodo di riferimento.

Tempi di risposta alle chiamate al servizio di assistenza

Inteso come:

- tempo di navigazione: si intende l'intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero del servizio telefonico di contatto e quello in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un addetto, per presentare un reclamo;
- tempo di attesa: si intende l'intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto del Call Center all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) e l'effettivo inizio della conversazione;
- tempo di risoluzione dei reclami: si intende la percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti.

Tasso di malfunzionamento

Inteso come rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dai Clienti relative a effettivi malfunzionamenti di rete durante il periodo di osservazione e il numero medio degli utenti, rilevato su base mensile, nel medesimo periodo.

Tempi di riparazione del malfunzionamento

Si intende il tempo che intercorre tra la segnalazione di un effettivo malfunzionamento di rete da parte del Cliente e il ripristino della completa funzionalità.

Fatture contestate

Si intende la percentuale di fatture per cui il Cliente ha reclamato (in forma scritta o in alta forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

4. SERVIZI OFFERTI

ReteStar offre servizi di connessione per la trasmissione di dati e voce tramite tecnologia wireless, raggiungendo anche luoghi nei quali non è disponibile la banda larga. I servizi sono forniti utilizzando tecnologie diverse, meglio specificate di seguito, in funzione delle quali si contraddistinguono le offerte.

Wi-Fi

Il Wi-Fi (standard IEEE 802.11 b/g/n) è una tecnologia operante nella banda dei 2.4 GHz molto diffusa e consolidata, stabile, sicura ed efficiente, che permette di accedere ad Internet ed alle sue molteplici applicazioni senza l'utilizzo di alcun cavo di collegamento, ma mediante il semplice utilizzo di PC portatili, palmari e smartphone dotati di apposita scheda. L'architettura di rete Wireless Local Area Network basata sulla tecnologia Wi-Fi (802.11b/g/n) utilizza per il collegamento, tra la WLAN ed il terminale del cliente, canali a radiofrequenza in grado di garantire una velocità di trasmissione fino a 300Mbps.

HIPERLAN

L'Hiperlan è uno standard di connessione wireless che consente di realizzare collegamenti a banda larga sia di tipo punto-punto che punto multi-punto. La tecnologia Hiperlan opera nella banda dei 5.4 GHz (frequenza non licenziata di libero uso) ed è caratterizzata da ben 11 canali radio non sovrapposti a disposizione, ciascuno della capacità lorda di 54 Mbit/s. L'Hiperlan è utilizzata da ReteStar per la rete di accesso 'Hotzone', aree geograficamente estese dove ReteStar attraverso tale tecnologia ha reso disponibili servizi di connettività con prestazioni ed affidabilità paragonabili alle tradizionali tecnologie via cavo.

5. ACQUISTO ED ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

Scelta della modalità di conclusione del contatto

ReteStar, operando sempre con trasparenza e chiarezza, rimette ai propri Clienti la scelta tra diverse modalità per l'acquisto del servizio: Il Cliente potrà, infatti, richiedere l'acquisto e l'attivazione del servizio:

Per i servizi forniti tramite infrastruttura Hiperlan:

- tramite Business Partner ReteStar di zona
- contattando il call center ReteStar

Per il servizio fornito tramite infrastruttura Wi-Fi:

- acquisto on-line tramite il canale e-commerce "Shop", a cui il Cliente può accedere gratuitamente e liberamente da ciascun Hot Spot del network ReteStar nonché da remoto, da casa o da ufficio. Il pagamento avviene tramite carta di credito;
- acquisto off-line della Scratch Card (account di connessione fisici) all'interno della location in cui si trova. Il Call Center supporta il cliente guidandolo nella procedura di acquisto ed utilizzo del servizio.

6. RECESSO

Per i servizi forniti tramite infrastruttura Hiperlan

Il Cliente potrà esercitare il diritto di recesso in qualsiasi momento, provvedendo a darne comunicazione scritta mediante raccomandata A/R all'indirizzo della sede operativa di ReteStar, o tramite PEC, allegando fotocopia del documento d'identità, con un preavviso di 30 giorni. Qualora il contratto sia stato concluso mediante mezzi di comunicazione a distanza o fuori dai locali commerciali, ai sensi del D.Lgs. 206/2005, il Cliente potrà esercitare il diritto di recesso, così come previsto dall'art. 64 del citato decreto, fornendo comunicazione scritta mediante raccomandata A/R, all'indirizzo della sede operativa di ReteStar, entro 10 giorni lavorativi a far data dalla conclusione del contratto.

Per il servizio fornito tramite infrastruttura Wi-Fi

Il Cliente che abbia acquistato un account non usufruendone, può esercitare il diritto di recesso, provvedendo a darne comunicazione mediante raccomandata A/R all'indirizzo della sede operativa di ReteStar, allegando fotocopia del documento d'identità.

Il recesso può essere esercitato entro e non oltre:

- 10 giorni dall'acquisto del servizio in caso di acquisto on-line;



- 7 giorni dall'acquisto del servizio in caso di acquisto off-line.

7. FATTURAZIONE

La fattura sarà inviata al Cliente in formato elettronico con almeno 15 gg di anticipo rispetto alla data di scadenza. Altre forme di periodicità di fatturazione potranno essere introdotte in funzione delle peculiarità del servizio offerto o dei volumi di traffico del cliente.

Per i servizi forniti tramite infrastruttura Hiperlan

La fattura sarà inoltrata al Cliente con cadenze differenti e con modalità di pagamento differenti.

- la cadenza può essere: bimestrale, trimestrale, quadrimestrale, semestrale o annuale anticipata;
- il pagamento può avvenire tramite: carta di credito, bonifico bancario, addebito SEPA su conto corrente.

Per il servizio fornito tramite infrastruttura Wi-Fi

In caso di acquisto on-line, la fattura verrà inoltrata all'indirizzo di posta elettronica indicato dal cliente non appena il pagamento effettuato con carta di credito sarà andato a buon fine.

In caso di ritardo dei pagamenti saranno addebitati ai Clienti a titolo di indennità di mora sugli importi fatturati gli interessi per ogni giorno di ritardo pari a un importo non manifestamente eccessivo o comunque tale da non superare i limiti stabiliti all'art. 2, comma 4 della legge n. 108 del 1996.

Commercio elettronico

ReteStar svolge le attività di commercio elettronico in base ai principi di correttezza e trasparenza, nonché nel rispetto della normativa in materia di tutela dei consumatori e di vendita a distanza, ed assicura che lo scambio elettronico di informazioni avvenga nel rispetto della privacy e in maniera sicura.

Educazione al consumo

ReteStar promuove iniziative per l'uso efficiente e razionale del servizio oggetto del contratto. E' fatta salva, in ogni caso, la facoltà per ReteStar di prevedere strumenti di autotutela, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'avviso dell'abbonato e l'invio di fatture anticipate rispetto all'ordinaria cadenza di fatturazione, qualora ravvisi situazioni di traffico anomalo o di uso fraudolento del servizio.

8. TUTELA DEI CLIENTI

Assistenza al cliente

Le eventuali segnalazioni, reclami e richieste di assistenza relative a malfunzionamenti o mancate attivazioni del servizio possono essere comunicate per telefono al numero 0923.1855155. Il Servizio Clienti è disponibile telefonicamente dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle 18:00 di tutti i giorni feriali.

Le segnalazioni di guasti o disservizi possono anche essere inviate in forma scritta tramite email all'indirizzo assistenza@retestar.it.

ReteStar è costantemente informata dei problemi segnalati dai Clienti e garantisce il monitoring della propria rete; ciò comporta che in caso di disservizio che impatta sul Cliente, anche in caso di mancata segnalazione da parte dello stesso, ReteStar mette in pratica tutte le azioni idonee alla risoluzione del disservizio.

9. RECLAMI

I Clienti possono presentare a ReteStar eventuali reclami, relativi all'inosservanza delle disposizioni della presente Carta, nonché di quelle previste nei contratti, con raccomandata A/R o tramite PEC, all'indirizzo indicato al successivo art. 13 della Carta. I reclami possono essere presentati anche al servizio clienti che provvederà ad identificarlo con un codice, comunicato immediatamente, in modo da permettere al Cliente di ottenere aggiornamenti sullo stato della procedura. ReteStar fornirà, ove possibile, un immediato riscontro e comunque si impegna a dare una risposta ai Clienti entro 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo assicurando l'assegnazione di un codice identificativo. In caso di rigetto la risposta sarà adeguatamente motivata e indicherà gli accertamenti compiuti. Il servizio clienti, si impegna, nel caso vi sia necessità, a fornire informazioni più precise e complete relative alla presentazione dei reclami. Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, entro il predetto termine, ReteStar informerà i Clienti dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi necessari per la risposta.

ReteStar assicura il 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. In caso di frode che abbia come oggetto l'uso indebito, da parte di terzi soggetti, 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 potranno essere sospesi fino alla definizione della controversia. In caso di frode accertata, i pagamenti non imputabili al cliente, qualora già effettuati, saranno rimborsati. Se diversamente risulta che la frode non vi è stata, i pagamenti temporaneamente sospesi saranno addebitati al cliente.

Procedura di conciliazione

Per le controversie tra ReteStar e i Clienti si applicheranno i criteri, le condizioni, i termini e le modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie stabilite dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni; in particolare, per le controversie individuate con provvedimenti dell'Autorità, non potrà essere proposto ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione da ultimare entro trenta giorni dalla proposizione della istanza alla suddetta Autorità ai sensi dell'art 1, comma 11 della legge n. 249 del 1997 e della Delibera n. 173/07/CONS. A tal fine i termini

per agire in sede giurisdizionale sono sospesi sino alla scadenza del termine per la conclusione del procedimento di conciliazione.

10. INDENNIZZI

Qualora ReteStar, in condizioni normali, non dovesse rispettare gli standard di qualità di cui alla presente Carta, si applicheranno gli indennizzi indicati di seguito:

- a) tempo di attivazione del collegamento iniziale: € 2 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di € 40 per i clienti privati, € 4 fino ad un massimo di € 100, per i clienti Business;
- b) tempo per la riparazione dei malfunzionamenti del servizio di connettività: € 2 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di € 40 per i clienti privati, € 4 fino ad un massimo di € 100, per i clienti Business;
- c) tempo per la riparazione dei malfunzionamenti del servizio voce: € 1 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di € 30 per i clienti privati.

I Clienti dovranno far pervenire la richiesta di indennizzo tramite lettera raccomandata A/R entro trenta giorni dal verificarsi del mancato rispetto dello standard.

ReteStar provvederà agli accertamenti necessari per verificare l'accaduto entro quarantacinque giorni solari dal ricevimento della richiesta. ReteStar effettuerà l'accredito degli importi dovuti detraendoli dalla prima fattura utile.

11. TUTELA DELLA RISERVATEZZA

ReteStar si impegna a garantire la riservatezza dei dati personali dei propri Clienti ai sensi del D.Lgs. 196 del 2003. I Clienti hanno il diritto di essere previamente informati sulle modalità di trattamento dei propri dati personali con linguaggio semplice e comprensibile e di esprimere un consenso libero, differenziato e revocabile in relazione alle diverse possibilità di utilizzo dei dati anche da parte di terzi autorizzati. I Clienti possono in qualunque momento decidere di modificare o cancellare i propri dati personali di base ed eventualmente facoltativi presenti negli elenchi di ReteStar.

12. PUBBLICAZIONE E VALIDITA' DELLA CARTA

La carta è pubblicata sul sito web www.retestar.it

Tutti gli standard in essa contenuti sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio.

13. RIFERIMENTI

Per qualunque comunicazione scritta, l'indirizzo a cui inviare la corrispondenza è:

ReteStar di Arena Rosa Angela, Via Santa Maria di Gesù, 147/F, 91026 Mazara del Vallo (TP),

Codice Fiscale RNARNG75C61F061G, partita I.V.A. 02572200810, REA TP181453, ROC 25638

L'indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) a cui si possono inviare comunicazioni in formato elettronico con validità legale è retestar@pec.it

L'elenco di tutti i punti di contatto a disposizione dei Clienti, indicati nella presente Carta, sono costantemente aggiornati sul sito www.retestar.it nella sezione Contatti.