



Carta dei Servizi

Offerti da

Wens Communications

Sommario

Parte prima: PREMESSA

1.1 Eguaglianza	pag. 3
1.2 Continuità	pag. 3
1.3 Diritto di Scelta	pag. 3
1.4 Diritto di Informazione	pag. 4
1.5 Partecipazione	pag. 4
1.6 Efficienza ed Efficacia	pag. 4
1.7 Cortesia e Trasparenza	pag. 4

Parte seconda: STANDARD DI QUALITA'

2.1 Standard Generali	pag. 4
2.2 Standard Specifici	pag. 5
2.3 Informazioni alla Clientela	pag. 5
2.4 Fatturazione e Modalità di Pagamento	pag. 5

Parte terza : TUTELA DEL CLIENTE

3.1 Applicazione della Carta dei Servizi	pag. 6
3.2 Tutela della privacy	pag. 6

Parte Prima : Premessa

Wens Communications , sulla base di quanto espressamente previsto dalla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni stabiliti dalla Delibera della Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP adotta questa Carta dei Servizi.

La presente Carta dei Servizi, vincolando Wens Communications nei confronti del Cliente, si pone come punto di riferimento nei propri rapporti con esso.

La nostra Azienda si impegna a raggiungere e mantenere i parametri di qualità che verranno qui di seguito indicati. E' altresì preciso impegno di Wens Communications il periodico aggiornamento dei principi qui elencati, sulla base delle evoluzioni tecnologiche, delle variazioni riguardanti la propria organizzazione aziendale e delle indicazioni fornite dai Clienti stessi.

1.1 Eguaglianza

- La fornitura del servizio di telecomunicazioni offerto da Wens Communications avviene nel rispetto del principio di eguaglianza dei diritti dei Clienti, senza alcuna discriminazione per quanto riguarda sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.
- Wens Communications si riserva la possibilità di offrire agli utenti eventuali misure atte a favorire ogni forma di fruizione differenziata tesa a realizzare condizioni di parità di accesso ed eguaglianza d'uso dei servizi di telecomunicazione ai disabili ed agli anziani, nonché a favorire l'eliminazione delle barriere alla comunicazione.
- L'attività di Wens Communications si fonda su criteri di imparzialità, giustizia e obiettività, interpretando le norme che regolamentano il settore e stabilendo le varie clausole contrattuali che riguardano la fornitura dei servizi alla Clientela sulla base di questi criteri.

1.2 Continuità

Wens Communications si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute a causa di forza maggiore, ad interventi di manutenzione e riparazione. In tali casi, preciso impegno di Wens Communications è garantire al Cliente il minor disagio possibile e informarlo, quando ciò sia possibile, del periodo di inizio e fine dello stato di interruzione o di irregolare funzionamento del servizio.

1.3 Diritto di Scelta

In ottemperanza al principio del diritto di scelta, la stipula del contratto di fornitura del servizio, il recesso, le variazioni contrattuali per includere od escludere la fornitura di un servizio supplementare o di altre prestazioni aggiuntive sono rese da Wens Communications ugualmente accessibili e praticabili, attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate.

1.4 Diritto di informazione

Wens Communications informa i Clienti sulle proprie offerte e sulle condizioni economiche e tecniche del servizio che puo' fornire, utilizzando un linguaggio il piu' chiaro e semplice possibile per mettere il Cliente nella condizione di poter scegliere tra di diversi servizi offerti nella piena consapevolezza della natura della scelta che si accinge ad effettuare.

1.5 Partecipazione

Wens Communications garantisce che ciascun utente possa esercitare il diritto di accesso, previsto dalla legge, alle informazioni che lo riguardano in possesso all'azienda, nonché i diritti dell'interessato nel trattamento dei dati di cui al DLGS 196/03. Per migliorare la fornitura del servizio ciascun utente o associazione di consumatori può produrre documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti ai quali Wens Communications si impegna a fornire un tempestivo riscontro.

1.6 Efficienza ed Efficacia

Wens Communications persegue il miglioramento progressivo dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi, attraverso l'adozione delle soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più idonee allo scopo.

1.7 Cortesia e Trasparenza

Wens Communications garantisce un trattamento cortese e rispettoso delle differenti esigenze dei Clienti. Il suo personale sarà sempre disponibile a presentare in modo chiaro, esatto e completo i contenuti dei servizi ed a descrivere le effettive condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio.

Parte Seconda : Standard di Qualità

2.1 Standard Generali

Vengono considerati generali gli standard relativi al complesso delle prestazioni offerte da Wens Communications. Per la definizione di questi standard generali si prendano in considerazione prestazioni offerte in un periodo di riferimento non superiore a sei mesi.

Nello svolgere la propria attività Wens Communications si prefigge alcuni obiettivi di qualità in relazione alle prestazioni da lei offerte:

1. Tempi di attivazione: l'attivazione del servizio viene effettuata nel 70% dei casi al massimo entro 15 giorni lavorativi dalla ricezione del contratto sottoscritto o dalla manifestazione di adesione al servizio da parte del Cliente per i servizi di telefonia fissa e di 30 giorni per i servizi di connettività;
2. Accuratezza della Fatturazione : per un totale di 100 abbonamenti, vengono riscontrati non più di 0,5 reclami dovuti a errori di fatturazione;
3. Continuità del Servizio: il servizio è attivo, nel 95% dei casi, 24 ore al giorno tutto l'anno, tranne

nei periodi di manutenzione e per interruzioni dovute a causa di forza maggiore;

4. Tasso di efficacia del servizio: Wens Communications ha come obiettivo quello di limitare ad un massimo del 10% i tentativi di collegamento non andati a buon fine;

5. Tempo di Risposta del Servizio Clienti : dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 18.00, per il 70% delle chiamate al massimo entro 60 secondi.

2.2 Standard Specifici

Vengono invece considerati specifici gli standard riguardanti la singola prestazione resa al singolo Cliente, il quale ha in questo caso la possibilità di verificare direttamente la qualità del servizio svolto da Wens Communications:

1. Tempo massimo di risposta ai reclami di fatturazione : il servizio Clienti di Wens Communications è a disposizione dei suoi Clienti per qualsiasi informazione. Il tempo massimo di risposta per ogni reclamo è di 20 giorni dal ricevimento del reclamo stesso;
2. Tempo di rimborso dei reclami di fatturazione: Wens Communications ha come proprio scopo quello di riuscire a rimborsare ai propri Clienti la fattura reclamata entro un periodo massimo di 60 giorni dalla data di risoluzione del problema di fatturazione

2.3 Informazioni alla Clientela

Una informazione continua relativa a tutte le procedure e le iniziative della nostra Azienda, tra cui sono compresi ovviamente anche gli aspetti normativi, contrattuali e tariffari, viene garantita dai seguenti strumenti:

- Numero verde gratuito nazionale attivo dal lunedì al venerdì, dalle 8,30 alle 18.00: qualsivoglia informazione relativa ai servizi offerti dalla Wens Communications o specifiche informazioni relative alla nostra "Carta dei Servizi" , nonché eventuali informazioni o chiarimenti riguardanti la specifica situazione di ogni Cliente, possono essere richieste a questo numero;
- Materiale informativo cartaceo – opuscoli, formulari di adesione al servizio ecc. inviato direttamente al Cliente, anche tramite la fattura;
- Servizi di informazione su Internet: sul sito <http://www.telecompadania.com> sono a disposizione del Cliente tutte le informazioni relative ai servizi e alla Carta dei Servizi di Wens Communications.
- Telefonate dirette al singolo Cliente;

Inoltre verrà utilizzato da Wens Communications ogni altro mezzo di comunicazione utile alla diffusione di informazioni di carattere generale e comunque di largo interesse per la propria clientela.

2.4 Fatturazione e modalità di pagamento

I Clienti di Wens Communications riceveranno una fattura di facile consultazione e pagabile tramite addebito diretto sul proprio conto corrente bancario, tramite R.I.D bancario .

La fattura sarà recapitata mezzo posta elettronica all'indirizzo fornito dal cliente al momento della sottoscrizione del contratto; in caso alternativo sarà recapitata mezzo posta ordinaria.

Su loro richiesta, i Clienti potranno ricevere il dettaglio gratuito delle singole telefonate.

Parte Terza

Tutela del Cliente

3.1 Applicazione della Carta dei Servizi

In caso di mancato rispetto di quelli che sono gli impegni presi da Wens Communications nella presentazione della Carta dei Servizi, il Cliente può sporgere reclamo via lettera, telefonicamente, fax o e-mail.

Per posta:

Wens Communications Srl
Servizio Clienti
Via Dell'Artigianato 17
20040

Telefono: (0039) 039.6889343
Fax: (0039) 039.6754209

Numero Verde 800 135 409

Per email: info@wenscom.it

Le risposte ai reclami verranno date al piu' presto, secondo gli standard stabiliti in questa stessa Carta dei Servizi.

3.2 Tutela dalla privacy

Ai sensi del Decreto Legislativo 196 del 30 giugno 2003 in materia di privacy e tutela dei dati personali, Wens Communications garantisce la massima riservatezza delle informazioni fornite dai clienti, le quali non potranno essere utilizzate, salvo il consenso diretto dell'interessato o la richiesta delle autorità competenti, per le finalità diverse dall'erogazione e fatturazione del servizio.

Qualora il cliente voglia accedere ai nostri servizi on-line, in particolare nella sezione dedicata all'accesso diretto ai propri dati "I servizi al cliente", l'utilizzo dello user name insieme alla password personale impediscono l'accesso ai dati da parte di altri utenti non autorizzati.