



CARTA DEI SERVIZI WI-GO S.R.L. PER L'ANNO 2025

Sommario

PREMESSA

L'OPERATORE

LA STRUTTURA

PARTE PRIMA

1.1 I PRINCIPI FONDAMENTALI

1.2 EGUALIANZA E FRUIZIONE DIFFERENZIATA DEL TRATTAMENTO

1.3 INTERVENTO ATTIVO

1.4 CONTINUITÀ DEI SERVIZI

1.5 CHIAREZZA E CORRETTEZZA DELLE PROCEDURE

1.6 TUTELA DEI DATI SENSIBILI

PARTE SECONDA

2.1 ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI

2.2 LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

2.3 TEMPI DI RISOLUZIONE DEI GUASTI TECNICI

2.4 FATTURAZIONE E PAGAMENTI

2.5 RECESSO E RICHIESTA DI CESSAZIONE DEL SERVIZIO

PARTE TERZA

3.1 TUTELA DEL CLIENTE

3.2 GESTIONE RECLAMI

3.3 SICUREZZA

3.4 VALIDITÀ DELLA CARTA SERVIZI: PROVVISORIETÀ.



PREMESSA

La Carta dei servizi WI-GO S.R.L. rappresenta il documento che descrive i principi e le modalità operative adottate da WI-GO S.R.L. nella relazione con i propri clienti e intende sintetizzare non solo i diritti dei Clienti ma anche le responsabilità che WI-GO S.R.L. assume nei loro confronti.

La Carta dei servizi WI-GO S.R.L. recepisce la Delibera della Autorità per le Garanzie in materia di Comunicazioni (*). La Carta dei servizi WI-GO S.R.L. è accessibile sul sito istituzionale www.wi-go.eu e resa disponibile a tutti i Clienti che ne facciano richiesta. Il Customer Service Wi-Go è disponibile al numero Tel +39 080 2149911 dalle ore 08.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00 dal lunedì al venerdì, indirizzo e-mail servizioclienti@wi-go.eu per fornire ogni informazione al riguardo.

È prevista una verifica annuale dell'andamento del servizio e un aggiornamento annuale della Carta stessa la cui ultima versione è sempre reperibile sul sito www.wi-go.eu.

L'OPERATORE

WI-GO S.R.L., con sede legale in Via Degli Orafi, 12 – 70026 Modugno (Ba) si propone di fornire servizi di comunicazione sempre più evoluti ed interessanti ed in particolare, attraverso la rete Wi-Go, di portare il servizio internet in tecnologia Wi-Fi e/o Fibra in luoghi dove non arrivano i gestori tradizionali, dando la possibilità a imprese e famiglie di connettersi alla rete con servizi ad alta velocità.

LA STRUTTURA

La Carta dei servizi WI-GO S.R.L. è articolata in tre diverse parti:

Parte Prima: descrive i principi fondamentali alla base dei servizi offerti;

Parte Seconda: indica i parametri di qualità dei servizi offerti;

Parte Terza: mostra gli strumenti di tutela e garanzia a disposizione dei Clienti per l'esercizio dei propri diritti.



PARTE PRIMA

1.1 I PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi erogati da WI-GO S.R.L. sono finalizzati alla soddisfazione delle esigenze di ogni Cliente.

L'erogazione dei servizi forniti da WI-GO S.R.L. avviene nel rispetto dei principi di:

eguaglianza e fruizione differenziata del trattamento;

intervento attivo;

continuità dei servizi;

chiarezza e correttezza delle procedure;

efficacia ed efficienza.

1.2 EGUAGLIANZA E FRUIZIONE DIFFERENZIATA DEL TRATTAMENTO

WI-GO S.R.L. fornisce servizi uguali a tutti i propri Clienti, prescindendo da differenze di sesso, etnia, lingua, religione ed opinioni politiche. WI-GO S.R.L. si impegna a garantire la stessa eguaglianza di trattamento, a parità di condizioni dei servizi erogati, tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di Clienti. Inoltre garantisce di gestire con particolare attenzione i soggetti portatori di handicap e i cittadini appartenenti a fasce sociali deboli. Nei rapporti con i propri clienti, WI-GO S.R.L. si riferisce a criteri di obiettività, giustizia, neutralità e imparzialità.

1.3 INTERVENTO ATTIVO

Attraverso il Customer Care WI-GO S.R.L., ogni Cliente può richiedere in qualsiasi momento informazioni che lo riguardano, avanzare proposte o suggerimenti per migliorare la qualità dei servizi e segnalare eventuali disservizi o reclami. WI-GO S.R.L. si impegna ad analizzare con attenzione ogni informazione fornita dal Cliente, al fine di migliorare i rapporti reciproci. Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre memorie e/o documenti e formulare suggerimenti per migliorare la fornitura del servizio. Dette informazioni possono essere formulate al Customer Care oppure agli indirizzi riportati nelle singole Condizioni Generali di contratto.

1.4 CONTINUITÀ DEI SERVIZI

WI-GO S.R.L. si impegna a fornire i propri servizi in modo regolare, continuativo, senza interruzioni nella consapevolezza che la continuità di servizio rappresenta un valore fondamentale per le esigenze dei propri Clienti. Nell'eventualità che si presenti un disservizio WI-GO S.R.L. si impegna ad adottare con la massima tempestività tutte le misure necessarie ad arrecare il minor disagio ai propri Clienti minimizzando



la durata delle interruzioni o delle irregolarità. Per questo motivo WI-GO S.R.L. si avvale delle più moderne infrastrutture tecnologiche al fine di garantire ai propri Clienti la massima continuità ottenibile che comunque non può estendersi ai disservizi imputati a forza maggiore e da disservizi determinati da eventi o da terzi che non rientrano quindi sotto la responsabilità di WI-GO S.R.L.. In ogni caso la misura di eventuali indennizzi spettanti al cliente non potrà superare il costo mensile dell'abbonamento.

1.5 CHIAREZZA E CORRETTEZZA DELLE PROCEDURE

WI-GO S.R.L. si ispira alla correttezza ed alla trasparenza nel rapporto con i propri Clienti per garantire la massima disponibilità di informazioni sui servizi erogati in una atmosfera di cortesia e cordialità. WI-GO S.R.L. rispetta il diritto di scelta dei propri Clienti svolgendo con loro una attività di consulenza che consenta agli stessi di scegliere la soluzione migliore per le loro esigenze all'interno della gamma dei servizi offerti. In tal senso WI-GO S.R.L. si impegna alla massima trasparenza per la condivisione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi servizi.

Per garantire inoltre la massima trasparenza, il sito istituzionale www.wi-go.eu viene aggiornato continuamente nei contenuti ed è in continua evoluzione per rendere semplice e chiara la spiegazione dei servizi e delle caratteristiche dei prodotti permettendo ai Clienti un acquisto coerente con le proprie esigenze.

1.6 TUTELA DEI DATI SENSIBILI

WI-GO S.R.L. si impegna a garantire la riservatezza dei dati personali di ciascun Cliente ai sensi della WI-GO S.R.L. si impegna a garantire la riservatezza dei dati personali ai sensi del Regolamento UE 679/2016 (GDPR) e del D.lgs. 196/2003, così come modificato dal D.lgs. 101/2018.

Il Cliente può in qualunque momento decidere di modificare o cancellare i propri dati personali di base ed eventualmente facoltativi, presenti negli elenchi generali per finalità dei Servizi informativi e di formazione di elenchi pubblici cartacei o elettronici. I dati sono conservati presso la sede amministrativa di WI-GO S.R.L.. Le richieste di variazione e cancellazione dei dati medesimi possono essere inoltrate a WI-GO S.R.L., Via Degli Orafi, 12 – 70026 Modugno (BA).



PARTE SECONDA

2.1 ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI

Il Cliente interagisce con WI-GO S.R.L. per richiedere i seguenti servizi:

- nuove forniture di servizi;
- nuovi contratti;
- variazioni di forniture su contratti esistenti;
- disdette;
- informazioni e reclami;
- pagamenti fatture;
- addebiti per servizi richiesti;
- reclami e rimborsi.

Di seguito, le modalità operative disponibili:

- sportello telefonico (accoglienza Clienti 080 2149911);
- corrispondenza postale (Via Degli Orafi, 12 – 70026 Modugno (BA)).
- posta elettronica (servizioclienti@wi-go.eu)
- posta elettronica certificata (wi-gosrl@pec.it)

2.2 LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

WI-GO S.R.L. è sempre attenta alle esigenze della propria Clientela, in modo da poter adeguare i propri servizi e le relative modalità di erogazione; per questo motivo WI-GO S.R.L. analizza:

- le informazioni raccolte dai contatti con i Clienti
- i contenuti dei reclami pervenuti
- le risposte spontanee alle indagini ad hoc, periodicamente promosse.

In riferimento ai risultati emersi WI-GO S.R.L. si impegna a:

- verificare regolarmente la qualità dei servizi erogati
- migliorare la qualità dei processi che regolano la fornitura dei servizi



- ottimizzare i tempi di attivazione dei servizi

WI-GO S.R.L. pone il massimo impegno per l'attivazione quanto più possibile tempestiva dei servizi al Cliente.

I tempi medi attesi di attivazione dei servizi sono indicati da WI-GO S.R.L. al Cliente in fase di offerta e costituiscono un parametro costantemente misurato e monitorato per le analisi di performance aziendali. Qualora si verifici un ritardo nell'attivazione di un servizio, imputabile al Cliente o a terzi o comunque dovuto a forza maggiore, WI-GO S.R.L. si impegna a comunicare al Cliente i motivi del ritardo e, ove possibile, i tempi di attivazione previsti.

2.3 TEMPI DI RISOLUZIONE DEI GUASTI TECNICI

Premesso che WI-GO S.R.L. mette in opera tutti i presidi tecnologici atti a rendere minima la probabilità di problemi nell'erogazione dei propri servizi, in presenza di condizioni di malfunzionamento o di irregolare funzionamento della propria infrastruttura, WI-GO S.R.L. si impegna a intervenire con la massima tempestività per provvedere alla individuazione e risoluzione del problema.

2.4 FATTURAZIONE E PAGAMENTI

Prima dell'attivazione del servizio i Clienti possono decidere quale forma di pagamento utilizzare per i servizi utilizzati:

- pagamento in contanti:
- con addebito diretto presso conto corrente bancario (SDD);
- tramite bollettino postale
- tramite POS
- tramite bonifico anticipato.

Il Cliente può rivolgersi al Customer Care di WI-GO S.R.L. per informazioni e chiarimenti circa la propria posizione contrattuale e i dati riportati in fattura.

2.5 RECESSO E RICHIESTA DI CESSAZIONE DEL SERVIZIO

WI-GO S.R.L. garantisce al Cliente il diritto di recedere dal contratto secondo le modalità esplicitate all'interno delle Condizioni Generali di fornitura sottoscritte dal Cliente.



PARTE TERZA

3.1 TUTELA DEL CLIENTE

WI-GO S.R.L. si impegna a rispettare quanto previsto dalle delibere AGCOM vigenti, in particolare la Delibera 203/18/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, e a garantire l'accesso alla piattaforma ConciliaWeb AGCOM per la risoluzione delle controversie.

Tale impegno si riflette nella realizzazione di procedure di conciliazione specifiche che coinvolgano gli organismi previsti dalla citata normativa, nel rispetto dei principi sanciti dalla Raccomandazione della Commissione 2001/310/CE.

3.2 GESTIONE RECLAMI

I Clienti WI-GO S.R.L. potranno presentare segnalazioni di reclamo per insoddisfazione dei servizi offerti e per inadempienza alle disposizioni della Carta dei servizi al Customer Care di WI-GO S.R.L.. Tali reclami potranno essere inoltrati al Customer Care alle modalità previste dal contatto. WI-GO S.R.L. si impegna a prendere in carico la segnalazione entro due giorni lavorativi successivi. WI-GO S.R.L. si impegna a fornire un tempestivo riscontro che comunque dovrà intervenire nei 30 giorni lavorativi dalla data di ricezione del reclamo. Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, che non consentano una risposta esauriente nei termini previsti, WI-GO S.R.L. informerà il Cliente entro il predetto termine, dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi stimati per la risposta. In caso di controversia, per la soluzione della stessa dovrà esperirsi tentativo di conciliazione secondo le vigenti normative.

3.3 SICUREZZA

WI-GO S.R.L. si prefigge di mantenere costantemente aggiornata la propria infrastruttura di sicurezza e dei propri Clienti per minimizzare l'effetto dannoso di eventi esterni, eventualmente anche illeciti. La gestione della sicurezza infrastrutturale all'interno dei Data Center WI-GO S.R.L. avviene attraverso sistemi antincendio, di sorveglianza, sistemi di monitoraggio e di protezione contro i fulmini, tutti realizzati con tecnologie di avanguardia e soggetti a periodici interventi di manutenzione programmata.

WI-GO S.R.L. garantisce standard elevati di affidabilità, attraverso:

- l'eccellenza della formazione degli specialisti WI-GO S.R.L.;



- l'utilizzo di tecnologie leader di mercato;
- il costante aggiornamento e scouting tecnologico;
- una rapida introduzione delle innovazioni tecnologiche.

3.4 VALIDITÀ DELLA CARTA SERVIZI: PROVVISORIETÀ.

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