



CARTA DEI SERVIZI

SERVIZIO POLESINEfreeWiFi

Approvata con Determinazione dell'Amministratore Unico del 21/12/2018

Indice generale

1) Premessa.....	3
2) La Società ed i Servizi.....	3
3) Principi ed Impegni.....	3
4) Standard di Qualità.....	4
5) Contenzioso.....	4
6) Servizio di Assistenza.....	4

1. Premessa

La Carta dei Servizi di Polesine TLC S.r.l. (di seguito "CdS") riguarda il servizio "POLESINEfreeWiFi" che Polesine TLC eroga in qualità di operatore titolare di autorizzazione generale per la fornitura di reti e servizi di telecomunicazioni al pubblico. Esprime in modo compiuto i termini generali del rapporto contrattuale, sotto il profilo tecnico e giuridico, con particolare riferimento alla qualità delle prestazioni che vengono garantite all'Utente dei servizi medesimi. La CdS recepisce la Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP in materia di qualità e Carte dei Servizi di telecomunicazioni. Alla CdS si affiancano le Condizioni Generali di Contratto (ed ogni altro allegato) che disciplinano i rapporti in essere con i clienti. La CdS è pubblicata sui siti www.polesinetlc.it e www.polesinefreewifi.it

2. La Società ed i Servizi

Polesine TLC S.r.l. è una società a controllo pubblico, così come definita nel D.Lgs. 19 agosto 2016, n. 175, con la MISSION di ridurre il divario digitale del territorio Polesano. E' stata costituita dal Consorzio per lo Sviluppo del Polesine su mandato dei propri soci con delibera dell'Assemblea n. 4 del 18 dicembre 2003, approvata all'unanimità, per realizzare in collaborazione con gli altri enti e società pubbliche del territorio "l'infrastruttura tecnologica per la larga banda nella dorsale est - ovest". La società ha quindi assunto il ruolo di Ente Attuatore dei progetti a regia regionale P76/2004, P114/2005, P142/2005, P169/2006, P210/2007, beneficiando del co-finanziamento della Regione Veneto a valere sui fondi DOCUP 2000-2006 Misura 2.5 "Sviluppo della società dell'informazione" avente quale obiettivo "favorire l'utilizzo di mezzi telematici nelle PMI". La società ha proceduto alla realizzazione e gestione della rete infrastrutturale pubblica e del servizio di interesse generale di accesso ad internet a banda larga mediante l'individuazione di un partner tecnologico privato con procedura ad evidenza pubblica, espletata nel 2004. Negli anni ha esteso le infrastrutture in sua gestione nel territorio della provincia di Rovigo fino a raggiungere la consistenza attuale di 76 km di cavidotti e 25 siti radio. L'attività principale della società è quindi la realizzazione e gestione di infrastrutture di telecomunicazioni da mettere a disposizione degli operatori di telecomunicazione per abilitare l'erogazione dei servizi. Ha inoltre curato la progettazione, la direzione dell'esecuzione e la prima gestione della rete WiFi pubblica provinciale "POLESINE FREE WIFI" realizzata con l'iniziativa della Regione del Veneto "VENETO FREE WIFI".

Dal 2015 ha ottenuto dal ministero per lo sviluppo economico l'autorizzazione generale per la fornitura di reti e servizi di telecomunicazioni ex art. 25 D.lgs. 256/2003 ed è iscritta al Registro degli Operatori di Comunicazione al nr. 25740.

Polesine TLC S.r.l. offre il servizio di accesso ad internet tramite rete WiFi aperta al pubblico e gratuita per l'utenza agli enti soci e alle società pubbliche di cui detengono il controllo; in particolare per quanto attiene Consvipo ai Comuni che ne fanno parte.

Non fornisce direttamente ad utenze pubbliche o private servizi di accesso ad internet da postazione fissa o altri servizi di telecomunicazione.

Per maggiori informazioni sulla società Polesine TLC S.r.l. si faccia riferimento al Punto 6, "Servizio ed Assistenza".

3. Principi ed Impegni

Le attività sono costantemente ispirate a principi di legittimità, imparzialità, trasparenza, non discriminazione, proporzionalità, continuità, efficienza, rispetto e disponibilità. I servizi sono assicurati in maniera ininterrotta. In caso di irregolare funzionamento od interruzione del servizio, ad esempio in caso di manutenzioni preventive o correttive di rete, la società Polesine TLC S.r.l. si impegna ad attivare le misure necessarie per minimizzare

l'eventuale disagio arrecato ai Clienti. La società Polesine TLC S.r.l. mette a disposizione contatti telefonici e mail a cui segnalare l'occorrenza di guasti, inoltrare richieste di informazioni o rappresentare eventuali problemi.

4. Standard di Qualità

La società Polesine TLC S.r.l. garantisce lo svolgimento di un costante monitoraggio dello stato della rete e dei servizi offerti, al fine di implementare nuove soluzioni atte a migliorare gli standard di qualità.

E' garantito, in particolare, il continuo monitoraggio della disponibilità dei servizi.

La società Polesine TLC S.r.l. comunica e pubblica annualmente gli indicatori che misurano la qualità dei servizi forniti, i metodi utilizzati per le misurazioni, gli obiettivi previsti e i risultati conseguiti, in adempimento a quanto prescritto dalla Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP. Le rilevazioni sono pubblicate sui siti internet www.polesinetlc.it e www.polesinefreewifi.it.

5. Contenzioso

La società Polesine TLC S.r.l. si impegna a fornire un servizio che soddisfi ogni pertinente ragionevole richiesta dell'utenza. Gli eventuali reclami possono essere gratuitamente inoltrati allo sportello telefonico, o inviati all'indirizzo di Polesine TLC S.r.l. a mezzo fax o per via telematica agli indirizzi riportati nel Punto 6 successivo. L'esito della valutazione del reclamo verrà comunicato in forma scritta entro il trentesimo giorno lavorativo dal ricevimento dell'istanza di reclamo. I Clienti che lamentino la violazione di un proprio diritto o interesse in rapporto al servizio di comunicazione fornito dalla società Polesine TLC S.r.l. e che intendano agire avanti al Giudice Ordinario, sono tenuti a promuovere preventivamente un tentativo di conciliazione dinanzi al Comitato Regionale delle Comunicazioni della Regione Veneto (cfr. art. 3 dell'Allegato A alla Delibera n. 182/02/CONS), oppure – in alternativa – possono promuovere il tentativo di conciliazione dinanzi agli Organi non giurisdizionali (C.C.I.A.A.), nel rispetto dei principi sanciti dalla Raccomandazione della Commissione Europea 2001/310/CE. In caso di insoddisfazione per il servizio offerto il cliente potrà comunque recedere nei termini e modalità contrattualmente previste.

6. Servizio di Assistenza

Per qualsiasi esigenza (segnalazione guasti, richiesta di attivazione servizi ed informazioni) inoltrare richiesta ai seguenti contatti:

email: assistenza@polesinefreewifi.it

pec: polesine.tlc@legalmail.it

invio postale: Viale delle industrie 53/B ROVIGO

siti web: www.polesinetlc.it, www.polesinefreewifi.it

Un reclamo può essere presentato inviando una mail a assistenza@polesinefreewifi.it. Nell'oggetto del mail/fax deve essere indicata chiaramente la dicitura "RECLAMO".