



CARTA DEI SERVIZI 2023

In ottemperanza delle disposizioni di legge nonché dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), Delibera n. 179/03/CSP e relativa Direttiva Generale, HAL Service S.p.a. (infra HAL Service) pubblica il presente documento per dare informazioni ai propri utenti sui servizi offerti, sui diritti e sugli obblighi discendenti dal rapporto contrattuale e sulla qualità che s’impegna a garantire.

La presente Carta dei Servizi potrà essere aggiornata per renderla aderente all’evoluzione tecnologica e normativa e può essere trovata sul sito WiC di HAL Service: www.mywic.it e/o presso tutti i Rivenditori.

La nostra Carta dei servizi si articola nelle seguenti parti e contiene informazioni su:

1. La società.
2. I valori alla base della nostra azienda.
3. Prodotti.
4. Servizi, termini e modalità di erogazione del servizio e di pagamento delle fatture e Costo insoluti.
5. Condizioni di modifica e recesso del contratto, riduzione e sospensione del servizio e risoluzione e rinnovo del contratto.
6. Modalità per ricevere assistenza e presentare reclami.
7. Indennizzi riconosciuti in caso di inadempimento da parte del gestore.
8. Possibilità di attivare strumenti di controllo della spesa o di limitazione dell’accesso al servizio (ad esempio per i minori).
9. Parametri qualità
10. Inserimento negli elenchi telefonici.

Parte 1. (Società)

Nata nel 1990, HAL Service, certificata ISO 9001:2015 e con Rating di Legalità sin dal marzo del 2015, opera nel settore ICT (Information and Communications Technology) in quattro ambiti prevalenti:

Business Strategy

Consulenza per sviluppo ed implementazione di nuovi servizi grazie alle nuove tecnologie.

System Integration & Networking

Ingegnierizzazioni di progetti per il consolidamento e virtualizzazione di Server o di Client, la realizzazione di reti LAN o WAN, o di soluzioni di outsourcing tecnologico

Software Web E Mobile

Sviluppo di applicazioni disponibili in modalità “Cloud computing”

Telecomunicazioni

Dal 2006 HAL Service è Operatore di Telecomunicazione, realizzando la rete WiC® per la distribuzione di connessione Internet a Banda Larga e Ultralarga. L’offerta comprende anche telefonia

La connessione su misura per te!



www.mywic.it

Clienti

Reseller

Num. verde 800 036 496 rete fissa Num. verde 800 694 999 rete fissa
Num. blu +39 0163 028880 rete mobile Num. blu +39 0163 028881 rete mobile
www.mywic.it www.wicmanager.it

WiC è un marchio registrato di proprietà di HAL Service S.p.A. Via Regione Torame 16, 13011 Borgosesia (VC)



SEMPLICEMENTE CONNESSI

VoIP, Failover, Sicurezza Informatica, e sviluppo di progetti integrati.

Recapiti e punti di contatto

HAL Service S.p.a. (p.i. 01668080029) ha la propria sede in Regione Torame 16, 13011 Borgosesia (VC).

Contatti:

- sito internet: www.mywic.it
- e-mail: info@halservice.it;
- Numero verde: 800 036 496 da rete fissa;
- Numero Blu: +39 0163 028880 da rete mobile o dall'estero
- servizio assistenza: area personale attivata sul sito www.mywic.it
- Fax: +39 0163 24719
- Pec. info@pec.halservice.it
- Responsabile della protezione dati: dpo@halservice.it.

Parte 2.

(Valori)

Partecipazione: al fine di migliorare i nostri servizi e renderli sempre più rispondenti alle esigenze dei nostri clienti prestiamo particolare attenzione ai suggerimenti degli stessi;

Interazione: gli utenti possono comunicare e interagire con HAL Service attraverso la posta elettronica, lettera, fax e telefono sia per suggerimenti, eventuali reclami, che per nuove forniture, che per le modifiche di quelle già attivate e per tutte le ulteriori necessità che riguardano il rapporto contrattuale in essere;

Correttezza e Cortesia: collaboriamo, attraverso l'associazione di categoria Assoprovider con le principali associazioni dei consumatori e HAL Service è impegnata affinché i rapporti con i propri utenti siano improntati alla massima cortesia e correttezza;

Chiarezza e Trasparenza: redigiamo i nostri contratti e le relative offerte, che possono essere consultati sul sito istituzionale di HAL Service, con un linguaggio il più comprensibile e trasparente possibile.

Uguaglianza e parità: HAL Service eroga i propri servizi ed ispira i propri comportamenti ai principi di uguaglianza e di non discriminazione degli utenti, adottando criteri di obiettività, giustizia e imparzialità, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche tra gli utenti medesimi.

Efficienza: aggiorniamo costantemente le nostre infrastrutture sulla base della tecnologia più avanzata e con il nostro personale garantiamo una risposta immediata e qualificata alle richieste degli utenti.

Continuità: garantiamo un servizio il più possibile continuo e regolare, cercando di ridurre al minimo la durata dell'eventuale disservizio e avendo cura di dare in questi casi, ove possibile, tempestiva informazione al cliente.

In caso di intervento presso la residenza e/o la sede del cliente vengono concordati la data e l'orario con il tecnico incaricato, munito di Tesserino di Riconoscimento.

Riservatezza e tutela dati personali: HAL Service garantisce che i dati personali raccolti sono

La connessione su misura per te!



www.mywic.it

Clienti

Num. verde 800 036 496 rete fissa Num. verde 800 694 999 rete fissa

Num. blu +39 0163 028880 rete mobile Num. blu +39 0163 028881 rete mobile

www.mywic.it

Reseller

www.wicmanager.it



SEMPLICEMENTE CONNESSI

trattati nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali [D.Lgs n. 196/13 e Regolamento UE 2016/679 (=GDPR)] in forza di quanto previsto nell'Informativa Privacy fornita al Cliente e disponibile sul sito.

Il Titolare del trattamento dei tuoi dati è HAL Service S.p.A., con sede Borgosesia, reg. Torame 16, che ha provveduto a nominare un Responsabile della protezione dei dati (DPO) contattabile all'indirizzo email dpo@halservice.it.

In caso di domande o dubbi concernenti la privacy dei dati, compreso l'elenco dei responsabili che trattano i dati per conto del titolare stesso, il Cliente è invitato a contattare i seguenti indirizzi:

- via posta ordinaria: HAL Service S.p.A. Regione Torame 16, 13011 Borgosesia (VC)
- via e-mail: privacy@halservice.it e/o dpo@halservice.it
- via tel. Numero verde: 800 036 496 da rete fissa;

Numero Blu: +39 0163 028880 da rete mobile o dall'estero

I Tuoi Dati Personali vengono trattati dal Titolare del Trattamento in conformità con le leggi vigenti e per i seguenti scopi: per consentire al Titolare e/o al Titolare per conto dei suoi partner e/o clienti di dare esecuzione al contratto e/o al servizio che hai scelto; per dare riscontro e gestire le tue richieste; compreso, a titolo esemplificativo le verifiche del credito, l'elaborazione dei dati di traffico ai fini di fatturazione e l'analisi del traffico per la corretta fatturazione delle offerte, promozioni e opzioni a cui potresti aderire; per adempiere a tutti gli obblighi previsti dalle leggi, dai regolamenti o per soddisfare le richieste delle autorità, compresa quella giudiziaria; per svolgere attività commerciale via e-mail, ai sensi dell'art. 130 del Codice della privacy; per contattarti al fine di proporti i nostri servizi e prodotti o inviarti materiale commerciale, newsletter e ricerche di mercato, attraverso strumenti automatizzati (ad es. sms, mms ed e-mail) e non (posta cartacea, telefono con operatore); per comunicare i tuoi Dati Personali ad altre società affinché possano inviarti comunicazioni commerciali e di marketing, newsletter e ricerche di mercato, attraverso strumenti automatizzati (sms, mms ed e-mail) e non (posta cartacea, telefono con operatore); per scopi statistici, in forma completamente anonima ed aggregata senza che sia possibile risalire alla tua identità; per il perseguimento del legittimo interesse del Titolare e/o del Titolare per conto dei suoi partner e/o clienti.

Il Cliente, inoltre, ha diritto di accedere in ogni momento ai propri dati e di esercitare gli altri diritti previsti dall'articolo 7 del Codice privacy (es. chiedere l'origine, la correzione o l'aggiornamento dei dati ecc.), scrivendo all'indirizzo email privacy@halservice.it o contattando gli indirizzi di cui sopra elencati.

Per ulteriori informazioni sull'utilizzo dei Tuoi dati personali, sui Tuoi diritti e per visionare o richiedere il testo integrale dell'informativa, si rimanda all'informativa pubblicata sul sito <https://www.mywic.it>

Parte 3.

(Prodotti)

HAL Service mette a disposizione diverse tipologie di prodotti (router, telefono VoIP, ecc...) che il Cliente potrà ottenere nelle seguenti forme:

Comodato: sono di nostra proprietà e vengono forniti gratuitamente in abbinamento all'offerta commerciale scelta ed al termine del contratto devono essere restituiti ad HAL Service.

Noleggio: sono di nostra proprietà e vengono forniti in uso dietro il pagamento di un canone mensile

La connessione su misura per te!



www.mywic.it

Clienti

Reseller

Num. verde 800 036 496 rete fissa Num. verde 800 694 999 rete fissa

Num. blu +39 0163 028880 rete mobile Num. blu +39 0163 028881 rete mobile

www.mywic.it

www.wicmanager.it



inserito in fattura ed al termine del rapporto contrattuale devono essere restituiti ad HAL Service.

Vendita: sono di proprietà dell'utente e quest'ultimo può pagarli in forma rateale se prevista nell'offerta commerciale scelta.

Parte 4.

(Servizi, termini e modalità di erogazione del servizio e fatturazione)

Tutti i servizi offerti da HAL Service, i diversi contratti e le relative offerte commerciali sono disponibili e consultabili dal pubblico sul sito istituzionale www.mywic.it.

L'utente, pertanto, potrà ottenere tutte le informazioni relative alle condizioni economiche, tecniche e giuridiche utili per scegliere consapevolmente il servizio che meglio risponde alle proprie necessità.

HAL Service infine è a disposizione dell'utente per aiutarlo in una scelta consapevole.

Richiesta e adesione di un servizio: l'attivazione di uno dei nostri servizi si verifica solamente nel momento in cui l'utente ne fa esplicita richiesta o sottoscrivendo o "cliccando", per i contratti stipulati via web, nelle apposite caselle presenti nell'offerta commerciale relativa al servizio scelto.

Ai contratti conclusi dai consumatori a distanza (via web, fuori dai locali commerciali, ecc..) relativi a servizi di comunicazione elettronica viene applicata la normativa prevista nel Codice del Consumo (D.Lvo n. 206 del 6.9.05), nella Delibera 519/15/CONS e nel D.Lvo n. 185 del 22.5.99.

Attivazione del servizio: fatti salvi i casi di particolare difficoltà tecnica, il servizio scelto dall'utente si conclude nei modi e nei termini previsti nelle condizioni generali del contratto relativo al servizio dell'offerta commerciale scelta.

HAL Service si impegna a comunicare la data di attivazione del servizio scelto e nel caso sia necessario l'intervento di un tecnico si impegna a concordare con il Cliente la data e l'orario per l'appuntamento.

Nel caso, di motivata mancanza delle risorse tecniche, o per cause imputabili a terzi o al Cliente, HAL Service non possa rispettare il termine previsto nell'offerta scelta, concorderà in tutti i casi con il Cliente i tempi di attivazione del servizio.

Dai tempi di attivazioni indicati nel servizio scelto sono esclusi i tempi dovuti ad eccezionali difficoltà tecnica nella fornitura del servizio, i tempi dipendenti dal Cliente e, in generale, le tempistiche non imputabili a HAL Service.

Se invece il ritardo rispetto al tempo di attivazione previsto nell'offerta del Servizio scelto è imputabile a HAL Service, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui alla sottostante parte 7.

Per preservare l'integrità e la sicurezza della rete, ed in casi di congestione del traffico, HAL Service potrà implementare temporaneamente ed in maniera non discriminatoria, alcune procedure di gestione del traffico e di utilizzo di risorse fisiche della propria rete che potranno avere un impatto temporaneo sulla velocità di navigazione e/o sulla qualità del servizio. Il Cliente può richiedere informazioni in merito contattando il servizio di assistenza clienti al seguente indirizzo Tecnico@mywic.it

Fatturazione

Il Cliente è tenuto a corrispondere ad HAL Service i costi pattuiti nell'offerta commerciale scelta nei tempi e modi in essa previsti.

Qualora il contratto preveda l'emissione di fatture periodiche, HAL Service si impegna a pubblicare

La connessione su misura per te!



www.mywic.it

Clienti

Num. verde 800 036 496 rete fissa Num. verde 800 694 999 rete fissa

Num. blu +39 0163 028880 rete mobile Num. blu +39 0163 028881 rete mobile

www.mywic.it

Reseller

www.wicmanager.it



SEMPLICEMENTE CONNESSI

nell'area riservata del cliente la fattura con almeno 15 giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza del pagamento della stessa.

Se il servizio scelto prevede il pagamento "a consumo" il Cliente ha la possibilità di controllare on line in ogni momento i consumi accedendo alla propria area riservata sul sito ufficiale di HAL Service, www.mywic.it.

Costo insoluti.

In caso di insoluto di una o più fatture, al Cliente verranno addebitati interessi moratori ex art. 1284, comma 4°, c.c., spese di recupero e, in caso di risoluzione, l'addebito delle somme oggetto di sconti commerciali previsti dall'Offerta scelta, oltre l'eventuale contributo per il costo di disattivazione.

HAL Service, inoltre, per le prestazioni amministrative e di segreteria addebiterà al Cliente un importo di 2 euro (iva esclusa) per l'invio del primo sollecito pagamento, oltre spese postali e di 4 euro (iva esclusa) per i successivi solleciti di pagamento, oltre spese postali.

Parte 5

Condizioni di modifica e recesso del contratto, riduzione e sospensione del servizio e risoluzione e rinnovo del contratto.

Modifica del contratto

HAL Service potrà modificare le specifiche tecniche del Servizio o dei dispositivi, limitarne le caratteristiche, variarne la configurazione, modificare i profili tariffari o aggiornare le tariffe praticate, nonché variare le condizioni del Contratto, i servizi aggiuntivi e le offerte commerciali, sia in fase di attivazione che nel corso dell'erogazione del servizio, per i seguenti giustificati motivi (a titolo indicativo e non tassativo ed esaustivo):

- a. per comprovate e sopravvenute esigenze tecniche, economiche e gestionali; a titolo esemplificativo ma non esaustivo: aggiornamenti tecnici della rete e delle proprie infrastrutture, comprese quelle di produzione e di commercializzazione;
- b. per sopravvenuti mutamenti delle condizioni del mercato non prevedibili al momento delle conclusioni del contratto, nonché per intervenute nuove disposizioni di legge e di regolamenti che vadano ad incidere sull'equilibrio economico contrattuale, siano esse legate ad aspetti tecnici e/o gestionali dei servizi forniti.

Le modifiche non potranno comportare un immediato aumento delle tariffe del Servizio o di altri oneri economici a carico del Cliente, ma avranno efficacia solo dopo il decorso del termine di 60 giorni dal ricevimento della comunicazione da parte del Cliente. Nello stesso termine decorrente dal ricevimento della comunicazione di variazione, il Cliente potrà comunicare, mediante raccomandata con avviso di ricevimento o PEC indirizzata a HAL Service - Servizio Clienti, la volontà di recedere dal Contratto, con effetto immediato.

Le modifiche saranno comunicate, in una con l'informativa sul diritto di recesso, mediante posta elettronica o con lettera raccomandata con un preavviso minimo di 30 (trenta) giorni dalla data della loro efficacia, con cura di WIC di giustificare le intervenute modifiche e di specificare la data di entrata in vigore delle stesse.

Il Cliente potrà recedere dal contratto o cambiare operatore senza penali né ulteriore costo di

La connessione su misura per te!



www.mywic.it

Clienti

Reseller

Num. verde 800 036 496 rete fissa Num. verde 800 694 999 rete fissa
Num. blu +39 0163 028880 rete mobile Num. blu +39 0163 028881 rete mobile
www.mywic.it www.wicmanager.it

WIC è un marchio registrato di proprietà di HAL Service S.p.A. Via Regione Torame 16, 13011 Borgosesia (VC)



SEMPLICEMENTE CONNESSI

disattivazione entro il suddetto termine di 60 (sessanta) giorni dall'avvenuta comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali, decorsi i quali senza che il Cliente abbia comunicato il proprio recesso, le modifiche apportate al contratto si intenderanno accettate e il contratto proseguirà alle nuove condizioni.

Il Cliente tuttavia non potrà recedere dal Contratto o cambiare operatore nel caso in cui le modifiche proposte siano esclusivamente a Suo vantaggio, siano di carattere puramente amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo o siano imposte direttamente dal diritto dell'Unione o nazionale.

Il Cliente si impegna a fornire ad HAL Service un indirizzo di posta elettronica, anche certificata e/o comunque verificabile, circa la riconducibilità alla propria identità.

Durata e recesso dal contratto

Il Contratto ha durata biennale, salvo che per le opzioni pregate, l'Offerta commerciale di durata massima iniziale di 12 mesi e per la scelta differente e consapevole da parte del Cliente Business in deroga a ex art. 105 c. 1 direttiva 2018/1972 e all'art. 98-septiesdecies c. 1 D.lgs. 259/03, a decorrere dalla data di perfezionamento ed il Cliente potrà recedere in qualsiasi momento, con le modalità e i termini previsti nelle condizioni generali di contratto relativo all'Offerta commerciale scelta.

Per il Servizio LTE la durata del contratto dovrà intendersi sempre a tempo indeterminato e comunque nel rispetto dei termini di legge.

In caso di recesso anticipato di un contratto per adesione, per qualsiasi causa avvenga, HAL Service potrà addebitare al Cliente i Costi di Disattivazione e di Migrazione verso altro Operatore, costi indicati nel Documento di Trasparenza Tariffaria, presente sul sito MyWic.it, mentre in caso di disdetta data dal Cliente prima della scadenza di una promozione Hal Service addebiterà al Cliente anche i costi di disdetta anticipata che saranno proporzionali al valore dell'Offerta commerciale scelta e alla durata residua della promozione.

Tale costo tuttavia non sarà dovuto nel caso il recesso ad internet da postazione fissa sia dovuto al mancato rispetto dei livelli qualitativi previsti nel contratto relativo al servizio scelto, ex art 8, comma 6, Delibera AgCom 244/08/CSP.

A fronte, invece, di sottoscrizione da parte del Cliente Business del Servizio Connettività Dedicata, considerando che il Servizio viene progettato e realizzato ad hoc con un costo unitario per l'intero progetto/appalto per il singolo Cliente, ripartito per la durata del contratto, ne consegue che in caso di recesso e/o risoluzione anticipata per qualsiasi causa dovesse avvenire, il Cliente autorizza HAL Service ad addebitargli il costo dell'intero Servizio, sino alla sua scadenza naturale.

Fermo quanto disposto, il contratto si intenderà tacitamente rinnovato alla sua naturale scadenza per la stessa durata, salvo disdetta di una delle parti comunicata all'altra almeno trenta giorni prima della scadenza, tramite raccomandata A/R o PEC.

Dopo la proroga il Cliente ha il diritto di recedere dal contratto in qualsiasi momento con un preavviso di massimo di un mese e senza incorrere in alcuna penale né costi di disattivazione, eccetto quelli addebitati per la ricezione del servizio durante il periodo di preavviso.

Hal Service, inoltre, si impegna con almeno due mesi di anticipo rispetto alla proroga automatica del contratto a comunicare quest'ultimo evento al Cliente precisando anche le modalità di recesso e le proprie migliori tariffe.

La connessione su misura per te!



www.mywic.it

Clienti

Reseller

Num. verde 800 036 496 rete fissa Num. verde 800 694 999 rete fissa

Num. blu +39 0163 028880 rete mobile Num. blu +39 0163 028881 rete mobile

www.mywic.it

www.wicmanager.it



SEMPLICEMENTE CONNESSI

Tale costo tuttavia non sarà dovuto nel caso il recesso ad internet da postazione fissa sia dovuto al mancato rispetto dei livelli qualitativi previsti nel contratto relativo al servizio scelto, ex art 8, comma 6, Delibera AgCom 244/08/CSP.

Il Cliente, inoltre, dovrà restituire ad HAL Service l'eventuale prodotto consegnato in comodato e/o a noleggio.

Riduzione e sospensione del servizio e risoluzione del contratto

In caso di mancato, o parziale, pagamento dei corrispettivi dovuti, decorsi otto giorni dalla scadenza della fattura, HAL Service comunicherà al Cliente il ritardo e gli interessi di mora applicati, con avvertenza che, in caso di mancato pagamento entro i successivi quindici giorni lavorativi, il Servizio verrà dapprima ridotto ad una velocità di navigazione di 128Kbps e decorsi infruttuosamente ulteriori cinque giorni, verrà sospeso. HAL Service riattiverà il servizio nel momento in cui constaterà l'avvenuto pagamento. Qualora il Cliente non effettuasse il pagamento entro i successivi quindici giorni dall'avvenuta sospensione, HAL Service potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c., salvi ulteriori rimedi di legge, addebitando al Cliente eventuali ulteriori costi di gestione.

Oltre che nei casi di ritardo o mancato pagamento dei corrispettivi dovuti o di uso improprio del Servizio, HAL Service avrà facoltà di ritenere risolto di diritto il contratto in forza di quanto contrattualmente pattuito in relazione all'offerta commerciale scelta.

Ripensamento (art. 52 e segg. D.Lvo 206/05)

Per i contratti conclusi a distanza o fuori dai locali commerciali il cliente "consumatore" può recedere dallo stesso entro 14 giorni dalla data di perfezionamento del contratto relativo al servizio scelto, inviando una dichiarazione o inoltrando il modulo tipo di recesso qui allegato e/o scaricabile dal nostro sito internet, a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno (da anticipare via fax al seguente n.0163 24719) al seguente indirizzo: HAL Service S.p.a., Regione Torame 16, 13011 Borgosesia (VC).

Tale comunicazione può essere inoltrata anche via pec al seguente indirizzo di posta elettronica: info@pec.halservice.it.

Parte 6

(Modalità per ricevere assistenza e presentare reclami)

Assistenza

Sul sito web www.mywic.it è presente il Servizio Clienti a cui il Cliente, accedendo alla propria area riservata, nei giorni lavorativi potrà rivolgersi al fine di ricevere assistenza tecnica, commerciale e/o per essere aiutati a segnalare un reclamo.

Per i prodotti a noleggio e comodato HAL Service garantisce la sostituzione o la riparazione gratuita delle parti guaste.

Resta a carico del cliente sia la manutenzione che la sostituzione del prodotto se i danni allo stesso sono causati da un uso non corretto del prodotto o da cause accidentali (fulmini, improvvisi sbalzi di tensione, ecc...).

Il prodotto venduto invece usufruisce della garanzia del costruttore e pertanto il cliente dovrà

La connessione su misura per te!



www.mywic.it

Clienti

Reseller

Num. verde 800 036 496 rete fissa Num. verde 800 694 999 rete fissa

Num. blu +39 0163 028880 rete mobile Num. blu +39 0163 028881 rete mobile

www.mywic.it

www.wicmanager.it

WIC è un marchio registrato di proprietà di HAL Service S.p.A. Via Regione Torame 16, 13011 Borgosesia (VC)



SEMPLICEMENTE CONNESSI

conservare lo scontrino o la fattura d'acquisto.

La manutenzione del prodotto viene generalmente svolta presso la residenza o la sede del Cliente; nel caso ciò non fosse possibile HAL Service comunicherà la circostanza al Cliente indicando contestualmente dove portare o inviare il prodotto per la manutenzione o riparazione.

Il Cliente si impegna ad informare tempestivamente per iscritto HAL Service di ogni interruzione totale o parziale e di ogni malfunzionamento del Servizio.

HAL Service eseguirà l'intervento di riparazione per un eventuale malfunzionamento del Servizio imputabile direttamente alla stessa HAL Service nel rispetto dei tempi di risoluzione del guasto (SLA) riferiti al servizio acquistato e riportati nell'offerta commerciale.

La segnalazione di un disservizio (apertura "Trouble Ticket") dovrà essere effettuata per iscritto dal Cliente immediatamente, attraverso il Portale "Area Cliente" operante 24 ore su 24, per 365 giorni all'anno.

Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che verranno comunque riparati con la massima tempestività.

La segnalazione di disservizio deve essere corredata da una descrizione del malfunzionamento e se possibile da una diagnostica preventiva sulle possibili cause del malfunzionamento medesimo.

I tempi di ripristino non si applicano in caso di: (i) cause di forza maggiore; (ii) guasti causati da terzi; (iii) "causa cliente", ovvero irreperibilità telefonica e/o indisponibilità della sede del Cliente, laddove l'accesso a tale sede sia indispensabile per la riparazione del guasto; (iv) tempi di spedizione di componenti hardware in sostituzione ad eventuali componenti guaste (v) il disservizio sia imputabile a terzi, ad esempio, fornitori di Hal Service e/o altri terzi fornitori (es. fornitura energia elettrica o simili).

Nei casi di cui ai punti (i) e (ii) il computo dei termini si sospende sino al momento in cui viene accertata la cessazione della causa di forza maggiore (comunicata immediatamente dal cliente) ovvero risulti riparato il guasto causato da terzi da parte del responsabile.

Nel caso di cui al punto (iii), HAL Service considererà annullata la segnalazione del guasto, fatta salva la facoltà per HAL Service di richiedere al Cliente il rimborso delle spese sostenute per gli interventi non andati a buon fine (Interventi a vuoto – IAV), secondo quanto riportato nell'offerta commerciale, e i tempi di ripristino decorreranno dal momento in cui il Cliente consentirà ai tecnici l'accesso ai locali.

A seguito della rimozione del disservizio, HAL Service ne darà immediata comunicazione al Cliente, ponendo il Trouble Ticket nello stato di "Chiuso" e da questo momento il Cliente ha la facoltà di verificare l'effettiva rimozione del disservizio ed eventualmente respingere la chiusura motivando per iscritto tale respingimento.

Nel caso di ritardo imputabile a HAL Service, rispetto al tempo massimo di riparazione, quest'ultima corrisponderà, su richiesta del Cliente, un indennizzo pari a un euro per ogni giorno lavorativo di ritardo, fino ad un massimo di cinquanta euro, con esclusione di ulteriori danni.

Le penali dovute da HAL Service dovranno essere richieste dal Cliente a pena di decadenza, entro tre mesi dalla data del disservizio, con comunicazione per iscritto da inviarsi a mezzo PEC.

Nel computo di tali penali vanno considerati esclusivamente i ticket di disservizio chiusi con causale HAL Service, cioè i disservizi effettivamente riscontrati da HAL Service sulla sua rete e derivanti da

La connessione su misura per te!



www.mywic.it

Clienti

Reseller

Num. verde 800 036 496 rete fissa Num. verde 800 694 999 rete fissa

Num. blu +39 0163 028880 rete mobile Num. blu +39 0163 028881 rete mobile

www.mywic.it

www.wicmanager.it

WIC è un marchio registrato di proprietà di HAL Service S.p.A. Via Regione Torame 16, 13011 Borgosesia (VC)



SEMPLICEMENTE CONNESSI

responsabilità imputabile in via esclusiva ad HAL Service. Nessuna penale potrà essere addebitata a carico di HAL Service qualora il disservizio sia dipeso da: (i) cause di forza maggiore; (ii) guasti causati da terzi; (iii) “causa cliente”, ovvero irreperibilità telefonica e/o indisponibilità della sede del Cliente, laddove l'accesso a tale sede sia indispensabile per la riparazione del guasto; (iv) tempi di spedizione di componenti hardware in sostituzione ad eventuali componenti guaste (v) il disservizio sia imputabile a terzi, ad esempio, fornitori di Hal Service e/o altri terzi fornitori (es. fornitura energia elettrica o simili).

Il Cliente non potrà domandare alcun ulteriore danno ad HAL Service od indennizzo alcuno, ad eccezione delle penali di cui sopra, ritenute congrue.

Il servizio di assistenza è gratuito solo nel caso di guasti imputabili in via diretta ed esclusiva a HAL Service. Non si considerano guasti imputabili ad HAL Service, a titolo esemplificativo e non esaustivo: sbalzi di tensione, danni causati da agenti atmosferici, interventi e modifiche da parte del Cliente o suo incaricato sull'impianto WiC, malfunzionamento delle parti dell'impianto non fornite da HAL Service, causa di forza maggiore, caso fortuito, interventi o manutenzione sulle infrastrutture non di proprietà di HAL Service, errata utilizzazione del Servizio da parte del Cliente, ecc. In tali ipotesi inoltre nessuna richiesta e/o indennizzo potrà essere rivolta ad HAL Service in caso di malfunzionamento del Servizio.

La riparazione a titolo gratuito del Servizio, dovrà avvenire esclusivamente ad opera di incaricati direttamente da HAL Service.

In caso di richiesta di intervento, qualora venga accertato che la rete di HAL Service è funzionante ovvero che il malfunzionamento non esista o sia indotto da cause imputabili al Cliente e/o non imputabili a HAL Service, sarà addebitato al Cliente a titolo di rimborso dei costi sostenuti, un importo di € 200,00, oltre al maggior compenso dovuto per l'intervento richiesto.

Nei casi di manutenzione programmata, ove sia necessaria l'interruzione della fornitura del servizio, i Clienti interessati dalla sospensione vengono informati almeno 24 ore in anticipo, con gli strumenti ritenuti più idonei.

Reclami e procedura conciliazione

Il Cliente può segnalare eventuali guasti, disservizi o importi in fattura che contestata tramite il Servizio Clienti accedendo nell'area personale presente sul sito web www.mywic.it o inviando un fax al numero 0163 24719 o scrivendo a HAL Service S.p.a. Via Regione Torame 16, 13011 Borgosesia (VC)

Gestione del Reclamo:

- **Contestazione:** il Cliente deve descrivere in modo preciso il motivo del reclamo. Se la contestazione riguarda importi relativi alla fattura ricevuta, il reclamo deve pervenire prima della scadenza della fattura e il Cliente è comunque tenuto a corrispondere gli importi non oggetto del reclamo.
- **Verifica:** fatto salvo quanto previsto nella parte 6 della presente carta dei servizi, HAL Service si impegna a prendere immediatamente in carico il reclamo e si impegna a comunicare l'esito del reclamo entro 45 giorni dalla segnalazione.
- **Chiusura:**

La connessione su misura per te!



www.mywic.it

Clienti

Reseller

Num. verde 800 036 496 rete fissa Num. verde 800 694 999 rete fissa

Num. blu +39 0163 028880 rete mobile Num. blu +39 0163 028881 rete mobile

www.mywic.it

www.wicmanager.it

WiC è un marchio registrato di proprietà di HAL Service S.p.A. Via Regione Torame 16, 13011 Borgosesia (VC)





SEMPLICEMENTE CONNESSI

a) nell'ipotesi di accertamento positivo del reclamo HAL Service si impegna a risolvere il disservizio entro i termini contrattualmente pattuiti e/o a restituire gli importi fatturati non dovuti;

Nel caso in cui sia stato contrattualmente pattuito un indennizzo per il disservizio accertato, HAL Service provvederà al relativo rimborso.

Se invece il disservizio è imputabile alla struttura e/o alla rete privata del Cliente o di terzi, HAL Service comunicherà la circostanza al Cliente, suggerendo eventualmente la procedura da seguire per risolvere il problema.

b) Se il disservizio non è imputabile ad HAL Service, quest'ultima comunicherà al Cliente il motivo di rigetto del reclamo.

Procedure di conciliazione

Nell'ipotesi che HAL Service S.p.a. non dia una risposta entro 45 giorni dalla ricezione della segnalazione del reclamo o la risposta data non soddisfi il Cliente o qualora quest'ultimo lamenti, in relazione al rapporto contrattuale in essere con HAL Service, la violazione di un suo diritto, prima di agire avanti all'Autorità Giudiziaria, è tenuto ad esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione, secondo le modalità stabilite nell'Allegato B (*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi*) e nell'Allegato C (*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi tramite la piattaforma ConciliaWeb*) della Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCom) n. 358/22/CONS e s.m. e integrazioni.

Parte 7

Indennizzi

Nelle ipotesi in cui HAL Service non mantenga gli impegni previsti nel contratto e nello stesso sia previsto un indennizzo al favore del Cliente, l'indennizzo verrà versato al cliente mediante accredito sulla 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 è corrisposta mediante assegno o bonifico bancario, alle coordinate fornite dall'intestatario, entro il termine di sessanta giorni dall'accertamento.

Tuttavia HAL Service non sarà tenuta a corrispondere al Cliente alcun indennizzo se l'inadempimento è dipeso da intrusioni malevole (hacker, ecc.) da cause di forza maggiore e/o dal caso fortuito e/o da eventi non imputabili direttamente a responsabilità di HAL Service (a titolo esemplificativo ma non esaustivo hacker, calamità naturali, mancato/ritardato rilascio di autorizzazioni, ecc..., come indicato nelle Condizioni Generali contrattuali).

L'indennizzo è altresì escluso nei casi in cui il Cliente abbia utilizzato il servizio scelto in maniera anomala o, comunque, non conforme alla causa o alle condizioni del contratto stipulato.

Misura di indennizzo per il servizio VoIP:

In linea con la normativa nazionale e comunitaria in materia di informazione degli utenti, e in ottemperanza alla delibera 73/11/CONS HAL Service S.p.a. si impegna a corrispondere, su richiesta del Cliente ed esclusivamente per fatto ad essa imputabile, gli indennizzi previsti nella detta delibera

La connessione su misura per te!



www.mywic.it

Clienti

Reseller

Num. verde 800 036 496 rete fissa Num. verde 800 694 999 rete fissa

Num. blu +39 0163 028880 rete mobile Num. blu +39 0163 028881 rete mobile

www.mywic.it

www.wicmanager.it



SEMPLICEMENTE CONNESSI

73/11/CONS in caso di mancato rispetto degli standard relativi ai tempi di attivazione e di risoluzione dei guasti.

L'importo calcolato viene liquidato nel primo ciclo di fatturazione utile stornando dal canone del mese successivo la quota corrispondente all'indennizzo stesso.

Misura di indennizzo per il servizio Internet:

- per omessa o ritardata attivazione del servizio scelto, l'indennizzo riconosciuto, ad eccezione di difficoltà tecniche, cause di forza maggiore e/o a caso fortuito, è pari ad euro 2,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto al termine contrattualmente pattuito o personalmente concordato con il Cliente;
- per riparazione guasti e/o disservizi, tranne se dovuti per cause di forza maggiore o caso fortuito o di particolare complessità, l'indennizzo è di euro 2,00 per ogni giorno lavorativo di ritardata riparazione rispetto al termine contrattualmente pattuito.

Parte 8

(Controllo costi)

Per quanto riguarda il servizio VoIP "a consumo" il cliente ha la possibilità di controllare on line in ogni momento i consumi accedendo alla propria area riservata sul sito ufficiale di HAL Service.

Parte 9

(Tutela dei minori)

HAL Service è molto sensibile alla tutela dei minori ed aderisce al *Codice di autoregolamentazione Internet e Minori*, alla delibera n. 9/23/Cons di AGICOM, nonché all'art. 13 D.L. 123/2023 e s.m.

HAL Service, infatti, per quanto concerne la limitazione dell'accesso al servizio internet (ad esempio per i minori), su richiesta del Cliente, suggerisce a quest'ultimo delle App o dei programmi software utili al perseguimento di tale scopo.

HAL Service, inoltre, ha previsto tra i servizi preattivati, sistemi di controllo parentale ovvero di filtro di contenuti inappropriati (*Parental Control System, in conformità con l'art. 3, comma 3, lett. a) del Regolamento UE n. 2015/2120 e s.m.*) per i minori e di blocco di contenuti riservati ad un pubblico di età superiore agli anni diciotto.

I servizi preattivati di cui sopra sono gratuiti e disattivabili solo su richiesta del consumatore, titolare del contratto.

Tutti i servizi preattivati sono chiaramente pubblicizzati sulla home page del nostro sito web www.mywic.it e nelle Offerte commerciali dedicate ai minori scelte dal Cliente, in modo tale da assicurare al consumatore di compiere una scelta informata; sulle altre offerte commerciali di HAL Service i servizi di Parental control sono resi disponibili come attivabili da parte del titolare del contratto.

Quest'ultimo sia per visualizzare, che per configurare o per modificare i servizi di Parental Control, dovrà accedere alla propria Area Personale e seguire le indicazioni presenti, oppure contattarci al nostro call center (tel. 800 036 496) con operatore umano, dove verrà assistito gratuitamente.

HAL Service evidenzia, infine, che gli unici soggetti che possono eseguire le operazioni di disattivazione, riattivazione e configurazione sono i maggiorenni titolari del contratto, e coloro che

La connessione su misura per te!



www.mywic.it

Clienti

Reseller

Num. verde 800 036 496 rete fissa Num. verde 800 694 999 rete fissa

Num. blu +39 0163 028880 rete mobile Num. blu +39 0163 028881 rete mobile

www.mywic.it

www.wicmanager.it



SEMPLICEMENTE CONNESSI

esercitano la potestà genitoriale sul minore.

In particolare, l'abilitazione alla configurazione, alla disattivazione o attivazione avviene tramite l'autenticazione nell'area riservata del sito web di Hal Service (www.mywic.it).

I Servizi di Parental control si applicano ai contratti per i consumatori, con esclusione dei contratti rivolti ad una clientela di tipo business. L'eventuale fruizione del servizio da parte di minori non è conforme ai Contratti business a meno di espreso accordo scritto in deroga, su richiesta del Cliente, in ragione del tipo di attività svolta dallo stesso.

Parte 10

(Parametri di qualità)

HAL Service è impegnata in un lavoro costante di miglioramento dei servizi offerti ai propri clienti.

A tal fine, dando esecuzione a quanto stabilito dalle Delibere dell'AGCom. n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP, n. 154/12/CONS, n. 131/06/CSP, n. 244/08/CSP e n. 79/09/CSP, svolge una sistematica rilevazione e verifica dei propri standard di qualità con l'obiettivo di migliorare le prestazioni dei servizi resi ai propri Clienti, confrontando i dati raccolti con gli obiettivi prefissati.

Gli indicatori di qualità riguardano principalmente:

- i servizi di telefonia vocale fissa individuati dalla delibera 254/04/CSP; HAL Service controlla i tempi di attivazione del servizio, la riparazione dei guasti e i reclami relativi alla fatturazione;
- i servizi di accesso a Internet da postazione fissa individuati dalle delibere 131/06/CSP e 244/08/CSP; verifica le prestazioni della connessione internet;
- i servizi telefonici relativi a call center individuati dalla delibera 79/09/CSP; HAL Service verifica e controlla i tempi di risposta alle richieste dei propri clienti.

Tanto premesso, gli standard di qualità identificati da HAL Service per il corrente anno sono i seguenti:

Per i servizi di telefonia vocale fissa (Delibera n. 254/04/CSP)

INDICATORE	SERVIZI A CUI SI APPLICANO	MISURA	DEFINIZIONE	OBIETTIVO
		Percentile 95% del tempo di fornitura Percentile 99% del tempo di fornitura Percentile degli ordini validi completati entro la data	Il tempo misurato in giorni solari che	Entro 15 giorni solari Entro 2°

La connessione su misura per te!



www.mywic.it

Clienti

Reseller

Num. verde 800 036 496 rete fissa Num. verde 800 694 999 rete fissa
 Num. blu +39 0163 028880 rete mobile Num. blu +39 0163 028881 rete mobile
 www.mywic.it www.wicmanager.it

WIC è un marchio registrato di proprietà di HAL Service S.p.A. Via Regione Torame 16, 13011 Borgosesia (VC)



SEMPLICEMENTE CONNESSI

Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	a) Servizio diretto con proprie strutture	concordata con il cliente Percentile 95% del tempo di fornitura Percentile 99% del tempo di fornitura Percentuale ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente pattuito	intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto nel contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio	giorni solari 95% Entro 45 giorni solari
	b) Servizio diretto con struttura di altri operatori			Entro 60 giorni solari 99%
TASSO DI MALFUNZIONAME	Servizi diretti e Servizi indiretti in modalità CPS	Tasso di malfunzionamento	Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee	9%

Clienti

Reseller

La connessione su misura per te!



www.mywic.it

Num. verde 800 036 496 rete fissa Num. verde 800 694 999 rete fissa
 Num. blu +39 0163 028880 rete mobile Num. blu +39 0163 028881 rete mobile
www.mywic.it www.wicmanager.it

WIC è un marchio registrato di proprietà di HAL Service S.p.A. Via Regione Torame 16, 13011 Borgosesia (VC)



SEMPLICEMENTE CONNESSI

NTO PER LINEA DI ACCESSO*			di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo	
TEMPO DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI*	Servizi diretti	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione	40 ore
		Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti		90 ore
		Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto		90%
TEMPO DI RISPOSTA DEI SERVIZI TRAMITE OPERATORE*	Servizi diretti	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	Intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto	35 secondi
		Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 35 secondi		75%

Clienci

Reseller

La connessione su misura per te!



www.mywic.it

Num. verde 800 036 496 rete fissa Num. verde 800 694 999 rete fissa
 Num. blu +39 0163 028880 rete mobile Num. blu +39 0163 028881 rete mobile
www.mywic.it www.wicmanager.it

WIC è un marchio registrato di proprietà di HAL Service S.p.A. Via Regione Torame 16, 13011 Borgosesia (VC)



SEMPLICEMENTE CONNESSI

FATTURE CONTESTATE	Servizi diretti e indiretti	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	L'obiettivo perseguito è di un valore inferiore al 1%
Accuratezza della fatturazione	Servizi diretti e indiretti	Rapporto tra il numero delle fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito emesso nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo	La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito emesso nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo	Obiettivo perseguito è inferiore a 1,25%

* i malfunzionamenti sono solo quelli riscontrati da HAL Service relativi alla rete di propria competenza

Per i servizi di accesso a Internet da postazione fissa
(Delibere 131/06/CSP e 244/08/CSP)

INDICATORE	SERVIZI A CUI SI APPLICA	MISURA	DEFINIZIONE	OBIETTIVI
------------	--------------------------	--------	-------------	-----------

La connessione su misura per te!



www.mywic.it

Clienti

Reseller

Num. verde 800 036 496 *rete fissa* Num. verde 800 694 999 *rete fissa*

Num. blu +39 0163 028880 *rete mobile* Num. blu +39 0163 028881 *rete mobile*

www.mywic.it

www.wicmanager.it

WIC è un marchio registrato di proprietà di HAL Service S.p.A. Via Regione Torame 16, 13011 Borgosesia (VC)



SEMPLICEMENTE CONNESSI

TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO	Servizio di accesso a Internet a banda larga indipendentemente e dalla tecnologia utilizzata	Percentile 95% del tempo di fornitura	Il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.	Entro 40 giorni solari
		Percentile 99% del tempo di fornitura		Entro 60 giorni solari
TASSO DI MALFUNZIONAMENTO *	Servizi di accesso Internet a banda larga (in Unbundling o tramite strutture proprie o wholesale)	Tasso, rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso a banda larga rilevate su base mensile	Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso a banda larga rilevate su base mensile, nel medesimo periodo	98%
		Percentile 80% del tempo di riparazione dei	Tempo trascorso tra la segnalazione da	40 ore

La connessione su misura per te!



www.mywic.it

Clienti

Reseller

Num. verde 800 036 496 rete fissa Num. verde 800 694 999 rete fissa
 Num. blu +39 0163 028880 rete mobile Num. blu +39 0163 028881 rete mobile
www.mywic.it www.wicmanager.it

WIC è un marchio registrato di proprietà di HAL Service S.p.A. Via Regione Torame 16, 13011 Borgosesia (VC)



SEMPLICEMENTE CONNESSI

<p>TEMPO DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI*</p>	<p>Servizi di accesso Internet a banda larga (in Unbundling o tramite strutture proprie o wholesale)</p>	<p>malfunzionamenti</p> <p>Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti</p> <p>Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto</p>	<p>parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la riparazione del malfunzionamento</p>	<p>90 ore</p> <p>90%</p>
<p>TEMPO DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE AI SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTE DELL'OPERATORE</p>	<p>Servizi di accesso Internet a banda larga e a banda stretta</p>	<p>secondi</p>	<p>1) Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano" ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un operatore umano</p> <p>2) Tempo di risposta</p>	<p>80 secondi</p>

La connessione su misura per te!



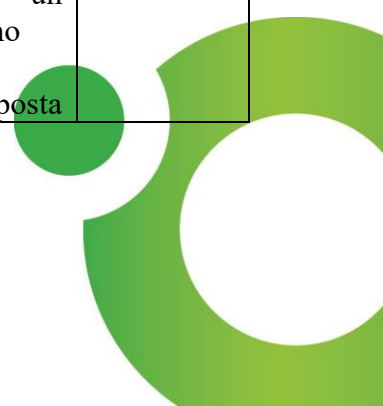
www.mywic.it

Clienti

Reseller

Num. verde 800 036 496 rete fissa Num. verde 800 694 999 rete fissa
 Num. blu +39 0163 028880 rete mobile Num. blu +39 0163 028881 rete mobile
www.mywic.it www.wicmanager.it

WIC è un marchio registrato di proprietà di HAL Service S.p.A. Via Regione Torame 16, 13011 Borgosesia (VC)





SEMPLICEMENTE CONNESSI

		Secondi	dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "operatore" all'interno dell'IVR di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto	80 secondi
		Valore percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	3) tempo totale di risposta dell'operatore umano ossia intervalle di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.	44%
			La percentuale di	

Clienti

Reseller

La connessione su misura per te!



www.mywic.it

Num. verde 800 036 496 rete fissa Num. verde 800 694 999 rete fissa

Num. blu +39 0163 028880 rete mobile Num. blu +39 0163 028881 rete mobile

www.mywic.it

www.wicmanager.it

WIC è un marchio registrato di proprietà di HAL Service S.p.A. Via Regione Torame 16, 13011 Borgosesia (VC)



SEMPLICEMENTE CONNESSI

ADDEBITI CONTES TATI	Servizi di accesso Internet a banda larga e a banda stretta	Valore percentuale	fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	0.5%
---------------------------------	---	--------------------	---	------

- Tempi di attivazione del servizio. HAL Service si pone l'obiettivo di attivare il servizio entro 20 giorni dall'ordine del
- Le rilevazioni relative ai resoconti di cui sopra sono annualmente pubblicate sul sito internet www.halservice.it.

Gli obiettivi perseguiti per i seguenti ulteriori indicatori: individuati negli allegati da 2) a 5) della Delibera 244/08/CSP e precisamente: “*velocità di trasmissione dati*”; “*tasso d’insuccesso nella trasmissione dei dati*”; “*ritardo di trasmissione dati in una singola direzione*”; “*tasso di perdita dei pacchetti*”, sono specificati per ciascun profilo relativo al servizio scelto sotto la voce “Prestazioni fornite con l’offerta base” disponibili sulla seguente pagina <https://www.mywic.it> e tali dati sono verificabili utilizzando il software Ne.me.sys. disponibile sul sito: <http://www.misurainternet.it>.

Indicatori di qualità per i servizi di call center (Delibera n. 79/09/CSP)

Denominazione indicatore	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare reclamo, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto per presentare un reclamo	Media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta “operatore umano” per presentare un reclamo	Secondi	5
Tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa	a) tempo medio di risposta	Secondi	10

Clienti

Reseller

La connessione su misura per te!



www.mywic.it

Num. verde 800 036 496 rete fissa Num. verde 800 694 999 rete fissa
Num. blu +39 0163 028880 rete mobile Num. blu +39 0163 028881 rete mobile
www.mywic.it www.wicmanager.it

WIC è un marchio registrato di proprietà di HAL Service S.p.A. Via Regione Torame 16, 13011 Borgosesia (VC)



SEMPLICEMENTE CONNESSI

scelta, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "addetto" all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) di assistenza e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente per fornire il servizio richiesto	alle chiamate entranti		
	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	99
Percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza	percentuale	%	80

Parte 11

(Inserimento negli elenchi telefonici)

Il Cliente ha il diritto di comparire nell'elenco telefonico dell'area geografica di appartenenza. Pertanto, se il cliente intende apparire nell'elenco telefonico generale e/o in quelli speciali dovrà seguire le istruzioni riportate durante il processo di acquisto del servizio scelto

Parte 12

(Offerte sottoscrivibili)

Prospetti informativi offerte HAL Service S.p.a. disponibili al link <https://www.mywic.it/trasparenza-tariffaria/>

La connessione su misura per te!



www.mywic.it

Clienti

Reseller

Num. verde 800 036 496 rete fissa Num. verde 800 694 999 rete fissa
Num. blu +39 0163 028880 rete mobile Num. blu +39 0163 028881 rete mobile
www.mywic.it www.wicmanager.it

WIC è un marchio registrato di proprietà di HAL Service S.p.A. Via Regione Torame 16, 13011 Borgosesia (VC)

