



ASDASD SRL a socio unico  
banchina molini 14  
30175 Venezia (VE)  
Tel 800 03 06 88  
Fax 041 9636 536  
info@asdasd.it  
<http://www.asdasd.it>  
<http://www.popwifi.it>

## CARTA DEI SERVIZI ASDASD S.R.L.

### PARTE PRIMA

#### Definizioni

1. In osservanza alla disciplina di ordine regolamentare in materia di comunicazioni elettroniche, Asdasd s.r.l., corrente in Venezia, banchina molini n. 14 autorizzata in virtù delle disposizioni del cod. com. el.all'erogazione dei servizi di comunicazione, l'operatore adotta il presente documento a garanzia della clientela.
2. Servizi:  
  
**PopWiFi** offre una connessione internet wireless che non richiede linea telefonica, ADSL o fibra, utilizzando un'antenna posta sul tetto per ricevere il segnale WiFi.  
  
**FiberSurf** fornisce connessione internet ad alta velocità tramite fibra ottica FTTH direttamente all'abitazione dell'utente.
3. Cliente: La persona fisica o giuridica che materialmente utilizza il servizio o che ha proceduto a contrattualizzare il servizio relativo.
4. Fornitori: Le persone fisiche o giuridiche che offrono servizi contenuti e applicazioni tra cui rientrano anche i titolari di numerazioni per l'offerta di servizi da parte di fornitori di contenuti, diversi da Asdasd s.r.l..
5. Portabilità del numero: servizio atto a consentire al cliente di cambiare operatore di fonia continuando a mantenere la stessa numerazione telefonica.
6. Carta dei servizi: Documento che costituisce l'impegno di Asdasd s.r.l. di rispettare i criteri di legalità, trasparenza, obiettività, non discriminazione, tutela della dignità umana, dei minori dell'ordine pubblico, della salvaguardia dell'ambiente per l'offerta di un servizio di qualità che sia efficiente, personalizzato, trasparente e innovativo. Il documento è depositato presso l'autorità per le garanzie nelle comunicazioni per i controlli di congruità in virtù della l. 249/97.

### PRINCIPI FONDAMENTALI

**1.1 Premessa** La Carta dei Servizi di ASDASD S.r.l. ("**Carta**") descrive i principi ed i parametri di qualità dei servizi di telecomunicazioni aperti al pubblico (il "**Servizio**") ai quali viene improntata la fornitura degli stessi da parte di ASDASD e la tutela della propria Clientela, fermo restando che la natura stessa del Servizio WI-FI/Hiperlan, trattandosi di sistema di accesso mediante uso condiviso e non protetto delle frequenze così come stabilito dal Decreto 28 maggio 2003 (pubblicato sulla G.U. n. 126 del 3.06.03) e sue successive modificazioni, non consente di garantire il servizio in totale continuità. La Carta è stata redatta nel rispetto dei principi generali descritti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 contenente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e delle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP e n. 131/06/CSP. Le Condizioni Generali di Contratto con la propria clientela si uniformano ai principi ed ai criteri della presente Carta dei Servizi e nei modelli descrittivi dei servizi sono contenute le integrazioni e le specificazioni necessarie e peculiari per ciascun servizio.



ASDASD SRL a socio unico  
banchina molini 14  
30175 Venezia (VE)  
Tel 800 03 06 88  
Fax 041 9636 536  
info@asdasd.it  
<http://www.asdasd.it>  
<http://www.popwifi.it>

**1.2 L'Azienda.** ASDASD è un operatore con Autorizzazione Ministeriale per l'erogazione di servizi di comunicazione elettronica (servizi di comunicazione elettronica, accesso a internet, servizi wireless), e costituisce quindi un organismo di telecomunicazioni che fornisce servizi pubblici di telecomunicazioni.

ASDASD ad oggi eroga possiede e/o gestisce direttamente le proprie infrastrutture e ciò le consente di offrire servizi su misura di alta qualità, competitivi ed economici.

**1.3 Uguaglianza ed imparzialità** - La fornitura del Servizio da parte di ASDASD si ispira ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità in modo da garantire la parità di trattamento dei Clienti a parità di condizioni e di servizio prestato. In funzione di tale impegno, ASDASD interpreta ed applica le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di fornitura del servizio attenendosi alle norme regolatrici del settore e si mostra disponibile ad indicare agli utenti eventuali misure atte a favorire ogni forma di fruizione differenziata tesa a realizzare condizioni di parità di accesso ed uso dei servizi di TLC per i disabili e per gli anziani, nonché a favorire l'eliminazione delle barriere alla comunicazione.

**1.4 Continuità** - ASDASD si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare e continuativo e senza interruzioni per tutta la durata del contratto in contemperamento delle misure tecniche adattabili allo stato dell'arte, dei costi sostenibili, del prezzo dell'offerta e secondo la diligenza richiesta dalla legge, fatti salvo eventi di forza maggiore inclusi eventuali disturbi del collegamento WI-FI/Hiperlan trattandosi di sistema di accesso mediante uso condiviso e non protetto delle frequenze. Eventuali interruzioni o forniture irregolari del servizio per permettere le attività di manutenzione, saranno limitate ai tempi tecnici strettamente necessari. ASDASD informerà in anticipo i Clienti degli interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio indicando nell'area clienti del sito [www.asdasd.it](http://www.asdasd.it) o via posta elettronica la durata presumibile e il punto di contatto per ottenere assistenza e maggiori dettagli. Si informa comunque che i servizi vengono alimentati tramite energia elettrica e che alcuni elementi di rete non sono ridondabili.

**1.5 Partecipazione** - Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre materiale e/o documenti contenenti suggerimenti per migliorare la fornitura del Servizio o del rapporto col Cliente stesso. Le segnalazioni e i suggerimenti del Cliente sono adeguatamente riscontrate e considerate da ASDASD nello spazio dedicato allo scopo sul proprio sito web.

**1.6 Cortesia** - ASDASD si impegna ad usare la massima cortesia nei confronti del Cliente e a fornire ai propri dipendenti le opportune istruzioni in tal senso. I dipendenti ASDASD sono tenuti ad indicare il proprio identificativo sia nel rapporto personale, che nelle comunicazioni telefoniche con il Cliente.

**1.7 Efficienza ed efficacia** - ASDASD persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative procedurali più funzionali allo scopo, in ossequio al principio dell'equo contemperamento degli interessi sinallagmatici tra le parti.

**1.8 Informativa alla clientela e diritto di scelta** - ASDASD si impegna ad adottare la massima trasparenza e completezza nella diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecnico/economiche e contrattuali dei vari servizi offerti e di rispettare il diritto di scelta del Cliente. In ottemperanza al principio di scelta, il contratto per la fornitura del servizio e di ogni suo eventuale atto conseguente sono resi accessibili e praticabili attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate.

**1.9 Tutela della dignità umana, dei minori e dell'ordine pubblico e degli interessi della collettività.** - Asdasd s.r.l. in attuazione della delib. Agocom 9/23/cons, a partire dal 21/11/23, rende automaticamente attivo sulla connessione ad internet di tutti i clienti minorenni il servizio protezione minori che blocca l'accesso online a contenuti vietato o non idonei alla loro età. Il servizio è disattivabile a richiesta del titolare della sim, solo una volta raggiunta la maggiore età.



ASDASD SRL a socio unico  
banchina molini 14  
30175 Venezia (VE)  
Tel 800 03 06 88  
Fax 041 9636 536  
info@asdasd.it  
<http://www.asdasd.it>  
<http://www.popwifi.it>

**1.10 Utilizzo di sistemi basati su IA** – Asdasd s.r.l. monitora costantemente l'avanzamento dello stato della tecnica in materia di intelligenza artificiale e ove possibile ne anticipa l'attuazione al fine di tutelare la centralità dell'essere umano e di ottenere il massimo vantaggio sostenibile.

**1.11 TRASPARENZA DEI PREZZI** – L'operatore fornisce informazioni complete, chiare e tempestive su tutti i servizi. Sul sito [www.agcom.it](http://www.agcom.it), l'ag.com rende disponibile un proprio motore di calcolo per la comparazione dei prezzi dei servizi di fonia e accesso ad internet.

## PARTE SECONDA I RAPPORTI DI ASDASD CON GLI UTENTI

**2.1 Informazione agli utenti** ASDASD rende disponibili al pubblico informazioni relative alle condizioni economiche, tecniche e giuridiche di prestazione dei servizi offerti e si impegna ad informare gli utenti di eventuali variazioni a tali condizioni tramite comunicazioni trasparenti, chiare, tempestive e soprattutto in buona fede e lealtà.

Al fine di perseguire questo obiettivo ASDASD si impegna quindi a:

- Specificare in modo chiaro e completo le caratteristiche del servizio in termini di prezzi, modalità di fatturazione, unità di conteggio e tassazione, modalità di erogazione, durata minima contrattuale, condizioni per rinnovo e recesso, penali e modalità di cessione del credito ai sensi dell'articolo 1264 c.c;
- Descrivere le condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio e le prestazioni tecniche del servizio all'utente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;
- Fornire, tramite il proprio servizio clienti raggiungibile all'indirizzo support@asdasd.it, informazioni relative alle norme ed alle specifiche tecniche sulla base delle quali sono forniti i servizi di comunicazione elettronica e gli altri servizi offerti;
- Informare gli utenti di eventuali variazioni ai termini contrattuali o alle modalità di erogazione dei servizi, delle motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli eventuali strumenti di ricorso avverso di esse;
- Specificare le condizioni derivate da rapporti di tipo prepagato, in relazione al trattamento del credito residuo nel caso di cessazione del rapporto contrattuale;

**2.2 Adesione ai servizi** La conclusione e l'esecuzione dei contratti a distanza avviene nel rispetto di quanto previsto dal Decreto Legislativo 22 maggio 1999, n.185 (Attuazione della direttiva 97/7/CE relativa alla protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza ) e del Decreto Legislativo 6 Settembre 2005, n. 206 (Codice del Consumo). L'attivazione di servizi offerti a titolo oneroso avviene soltanto previa richiesta da parte dell'utente fatta salva ogni diversa pattuizione tra le parti.

**2.3 Stipula, modifica e recesso dal contratto** La sottoscrizione e contestuale accettazione del Contratto e dei Moduli Allegati per l'accesso ai servizi ASDASD (di seguito indicato come Contratto), non comporta l'attivazione di alcun servizio né addebito di alcun importo o avvio di alcuna fatturazione ad eccezione di eventuali spese di spedizione fino al momento dell'attivazione di uno o più servizi; L'accettazione dovrà pervenire a mezzo posta. Il contratto si intende periodicamente rinnovato qualora non pervenga disdetta scritta a mezzo raccomandata a.r., comunicazione indirizzata dall'utente presso la sede legale di Asdasd S.r.l. ed anticipata a mezzo posta elettronica presso amministrazione@asdasd.it o viceversa, entro i 60 (sessanta) giorni precedenti la scadenza del Contratto, fatto in ogni caso salvo il disposto della l. 40/07, ove applicabile.



ASDASD SRL a socio unico  
banchina molini 14  
30175 Venezia (VE)  
Tel 800 03 06 88  
Fax 041 9636 536  
info@asdasd.it  
<http://www.asdasd.it>  
<http://www.popwifi.it>

Per i servizi Wireless erogati da ASDASD l'attivazione solitamente viene svolta da un installatore convenzionato; non essendo possibile verificare al 100% la copertura del servizio, di cui è presente una mappa indicativa sul sito [www.asdasd.it](http://www.asdasd.it), qualora l'utente non risulti coperto dai servizi il contratto decade immediatamente senza che nulla sia dovuto dall'utente ad ASDASD ad eccezione delle spese di consegna di eventuali apparati forniti in comodato d'uso gratuito e/o a pagamento.

L'addebito del costo di uno specifico servizio decorre dalla data di attivazione del servizio ed avverrà periodicamente fino a ricezione di disdetta scritta a mezzo posta elettronica, indirizzata dall'utente a [amministrazione@asdasd.it](mailto:amministrazione@asdasd.it) o viceversa, entro i 30 (trenta) giorni precedenti la scadenza del Contratto.

La trasmissione del contratto e dei moduli allegati deve avvenire a mezzo posta in originale, sottoscritti in ogni loro parte, unitamente a copia di un documento valido d'identità.

L'utente accetta ogni modifica dei Servizi o del Contratto resa necessaria in virtù di intervenute disposizioni di legge e/o regolamenti e/o provvedimenti delle competenti Autorità. Le modifiche contrattuali diverse da quelle appena descritte avranno effetto non prima del decorso di 30 giorni dalla data in cui le stesse vengono comunicate all'utente ed entro tale termine l'utente potrà esercitare la facoltà di recedere dal Servizio o dal Contratto, senza che ciò comporti l'applicazione di alcuna penale, dandone comunicazione scritta a ASDASD mediante raccomandata a.r. anticipata via mail entro 30 (trenta) giorni dalla comunicazione della modifica.

In tal caso il Servizio e/o il Contratto si intenderà definitivamente risolto a far data dalla ricezione da parte di ASDASD della comunicazione di recesso dell'utente. In difetto di comunicazione da parte dell'utente entro il termine su indicato, la modifica sarà efficace a far data dal giorno successivo al termine ultimo per il recesso.

**2.4 Fatturazione e modalità di pagamento** La fattura trasmessa agli utenti per via telematica è chiara e di facile consultazione, e conterrà riferimenti ai singoli Servizi, ai periodi di riferimento, e ad eventuali consumi e verrà inviata almeno quindici giorni prima della scadenza dei pagamenti. Il pagamento potrà avvenire tramite RID (addebito in conto corrente) oppure carta di credito.

Nel caso di ritardo nei pagamenti, fermo restando il diritto di ASDASD di sospendere e/o risolvere il Contratto o il singolo Servizio, l'utente sarà tenuto a corrispondere ad ASDASD gli interessi moratori nella misura convenzionalmente pattuita, eventuali penali previste, oltre le spese per il recupero del credito anche stragiudiziali, secondo quanto previsto dal Contratto.

L'erronea attivazione o disattivazione di servizi non richiesti dall'utente non potranno essere addebitati a quest'ultimo.

All'atto della stesura della presente Carta dei Servizi ASDASD non prevede depositi cauzionali o anticipi conversazioni per alcun servizio e non sono quindi definite modalità di restituzione.

All'atto della stesura della presente Carta dei Servizi ASDASD non prevede la vendita di servizi a consumo.

**2.5 Assistenza** Il Servizio Clienti è un servizio di assistenza adeguato alle esigenze operative degli utenti che consente di segnalare disservizi, proporre quesiti sui servizi forniti, ottenere informazioni sulle procedure di reclamo ed è disponibile, salvo variazioni comunicate via email e/o nell'area clienti presente sul sito ai seguenti recapiti:

1. Tramite l'area clienti presente sul sito [www.asdasd.it](http://www.asdasd.it).



ASDASD SRL a socio unico  
banchina molini 14  
30175 Venezia (VE)  
Tel 800 03 06 88  
Fax 041 9636 536  
info@asdasd.it  
<http://www.asdasd.it>  
<http://www.popwifi.it>

2. Posta elettronica [support@asdasd.it](mailto:support@asdasd.it) o nel caso di comunicazioni di carattere amministrativo ad [amministrazione@asdasd.it](mailto:amministrazione@asdasd.it)
3. al numero 800030688 solo in caso di guasti bloccanti.

**2.6 Reclami e segnalazioni** Qualsiasi reclamo dell'utente relativo a malfunzionamenti dei servizi, inefficienze, presunta inosservanza delle clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi, nonché dei livelli di qualità stabiliti, può essere presentato, senza oneri al Servizio Clienti Amministrativo.

Per ciascun reclamo ASDASD comunicherà al cliente l'esito dello stesso entro un massimo di 60 giorni dalla presentazione dello stesso, comunicando:

- a. In caso di accoglimento del reclamo le procedure che verranno adottate per risolvere le eventuali irregolarità riscontrate;
- b. In caso di rigetto del reclamo le motivazioni e i chiarimenti sul motivo del rigetto;

In ogni caso, rimane il diritto dell'utente di accedere, come previsto dalla delibera n.182/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, alle procedure di risoluzione delle controversie anche alternative alla giurisdizione e di applicare le condizioni dell'art. 5, allegato A della delibera 182/02/CONS in caso di sospensione del servizio nel corso del tentativo di conciliazione.

**2.7 Procedura di segnalazione disservizi** In caso di indisponibilità della linea, l'utente contatta il servizio assistenza. L'operatore che riceve la comunicazione esegue immediatamente una diagnosi di primo livello sulla continuità del servizio, verifica tutte le configurazioni ed effettua una serie di test con eventuale collaborazione dell'utente. Nel caso l'intervento non sia risolutivo l'operatore passa al secondo livello di intervento estendendo i controlli sull'intera infrastruttura di ASDASD coinvolgendo eventualmente i tecnici di rete.

Qualora il problema sia riconducibile alla struttura sotto il controllo diretto di ASDASD, l'intervento è immediato e l'operatore è in grado di fornire all'utente le adeguate informazioni sui tempi di risoluzione. Nel caso il problema rilevato risulti attribuibile alla rete privata dell'utente o comunque alla struttura sotto il suo diretto controllo, l'operatore richiede all'amministratore della rete locale dell'utente il distacco della rete e l'esecuzione di alcuni test con l'impiego di una sola postazione per verificare il corretto funzionamento della linea dati.

L'operatore di ASDASD, qualora l'utente non risulti già connesso, contatterà l'utente per comunicare la presunta risoluzione del disservizio e ripetere tutte le verifiche di primo livello. Qualora l'utente non renda possibili le verifiche la segnalazione si intenderà risolta e il disservizio chiuso a meno di una nuova segnalazione.

Qualora il disservizio risulti causato da disturbi sulla frequenza che non rendono più possibile il collegamento radio tra la sede del cliente e la rete ASDASD la fatturazione viene temporaneamente sospesa. Se a seguito di ulteriori verifiche tecniche il disservizio risulti irreparabile l'utente viene informato delle decadute condizioni minime per poter usufruire del servizio ed il contratto viene annullato.

## **PARTE TERZA - STANDARD DI QUALITA'**

### **3.1 STANDARD GENERALI E PARTICOLARI**

ASDASD si impegna a garantire i parametri di qualità previsti dalle norme vigenti (con riferimento al D.M. 6 aprile 1990, Piano Regolatore Nazionale delle Telecomunicazioni All. 8, art. 8.1.2, relativo al grado di perdita della rete e successive modifiche), ed individua, di anno in anno, gli standard di qualità da



ASDASD SRL a socio unico  
banchina molini 14  
30175 Venezia (VE)  
Tel 800 03 06 88  
Fax 041 9636 536  
info@asdasd.it  
<http://www.asdasd.it>  
<http://www.popwifi.it>

perseguire nell'erogazione dei propri servizi e li comunica agli utenti unitamente all'indicazione dei risultati raggiunti. I citati standard sono di carattere generale quando si riferiscono al complesso delle prestazioni rese da ASDASD ovvero di carattere speciale quando si riferiscono alla singola prestazione resa agli utenti.

ASDASD si impegna a garantire sia gli standard generali sia gli standard specifici in condizioni normali ed in assenza di ostacoli che rendano impossibile il conseguimento relativo e si impegna ad informare tempestivamente gli utenti qualora si verificano eventuali difficoltà, ritardi o impossibilità tecniche sopraggiunte anche con riferimento alle procedure che coinvolgono le Autorità Pubbliche.

Per l'anno in corso ASDASD ha individuato i seguenti standard di qualità:

**3.1.1 Tempo di attivazione del servizio.** L'obiettivo perseguito per i tempi di attivazione dei servizi effettivamente attivabili di accesso a internet da postazione fissa (tempo intercorrente tra il giorno di registrazione dell'ordine valido dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente) è un tempo medio entro 45 giorni solari nel 90% dei casi per servizi a larga banda Wireless da postazione fissa con esclusione dei casi in cui il ritardo rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto non dipenda dalla volontà dell'operatore ASDASD bensì da cause imputabili al cliente ovvero a cause esterne e non riconducibili al controllo di ASDASD.

**3.1.2 Continuità del Servizio.** Il servizio di accesso a internet da postazione fissa è attivo, nel 95% dei casi 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno, ad eccezione dei periodi di manutenzione e riparazione opportunamente segnalati all'utenza ed alle interruzioni dovute a cause di forza maggiore inclusi eventuali disturbi del collegamento WI-FI/Hiperlan trattandosi di sistema di accesso mediante uso condiviso e non protetto delle frequenze ovvero a cause esterne e non riconducibili al controllo di ASDASD.

**3.1.3 Tasso di efficacia della rete.** ASDASD, attraverso la costante analisi dei flussi di collegamento, si pone i seguenti obiettivi specifici:

- a. Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione - latenza inferiore ai 50 ms round trip (99%);
- b. Tasso di insuccesso nella trasmissione dati - (packet loss) inferiore al 2%;

Tutte le misure si intendono effettuate sul backbone IP di ASDASD.

**3.1.4 Tempi di riparazione dei malfunzionamenti.** L'obiettivo perseguito per i tempi medi di riparazione dei malfunzionamenti dei servizi di accesso a internet da postazione fissa (tempo intercorrente tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità per disservizi non dipendenti da operatori terzi o da apparati del Cliente), a meno di ritardi dipendenti dall'utente, è inferiore a 168 ore.

**3.1.5 Tasso di malfunzionamento.** L'obiettivo perseguito è un tasso di malfunzionamento (rapporto fra 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 larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo), per disservizi non dipendenti da cause di forza maggiore inclusi eventuali disturbi del collegamento WI-FI/Hiperlan trattandosi di sistema di accesso mediante uso condiviso e non protetto delle frequenze, inferiore al 5%.

**3.1.6 Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza.** L'obiettivo prefissato per i tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza è un tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta operatore umano inferiore a 60 secondi sui numeri che prevedono servizi IVR; tempo medio di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano inferiore a 90 secondi per le chiamate andate a buon fine; tempo totale medio di risposta dell'operatore umano ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata



ASDASD SRL a socio unico  
banchina molini 14  
30175 Venezia (VE)  
Tel 800 03 06 88  
Fax 041 9636 536  
info@asdasd.it  
<http://www.asdasd.it>  
<http://www.popwifi.it>

correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto inferiore a 120 secondi per le chiamate andate a buon fine.

**3.1.7 Probabilità di fallimento della chiamata.** Rapporto, con riferimento alle chiamate nazionali, tra numero di chiamate non andate a buon fine e numero totale di tentativi di chiamata nel periodo preso in considerazione espresso in percentuale. Il valore è inferiore al 3%.

**3.1.8 Tempo di instaurazione della chiamata.** L'intervallo di tempo, espresso in secondi, tra la ricezione da parte della rete dell'informazione di indirizzamento completa e la ricezione da parte del chiamante di un tono di occupato, libero o di risposta. Il valore è inferiore a 15s.

**3.1.9 Addebiti contestati.** L'obiettivo perseguito è un tasso percentuale relativo a contestazioni pervenute in forma scritta o in altra forma riconosciuta e tracciabile rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo inferiore al 2%.

**3.1.10 Accuratezza fatturazione.** 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 rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo. L'obiettivo perseguito è un tasso minore del 1%.

**3.1.11 Indisponibilità modem.** ASDASD fornisce linea tramite l'utilizzo di connessione hyperlan e pertanto non è soggetta a ritardi riscontrabili con tecnologia modem in dial-up.

**3.1.12 Velocità.** La tipologia di connessione fornita dipende dall'architettura di rete presente sul territorio e dal profilo di abbonamento sottoscritto. Per la tua connessione il parametro di velocità minima viene indicato sul contratto e sulla scheda del servizio e contraddistinto dalla sigla MCR.

**3.1.13 Indice trasmissioni.** Rapporto tra trasmissioni fallite e tentativi è inferiore al 5%. La misura si intende effettuata sul backbone IP di ASDASD.

**3.1.14 Ritardo di Trasmissione dei dati.** Il tempo medio per trasmettere un pacchetto ICMP Echo Request Reply (PING) è inferiore a 60 ms.

**3.1.15 Tasso di perdita dei pacchetti.** Il rapporto tra le prove di ping che non hanno prodotto un valore di ritardo e il numero totale di ping effettuati è inferiore all'1%.

### **3.1.16 Prestazioni fornite con le offerte di base**

#### **3.1.16.1 Popwifi**

Denominazione dell'offerta	POPWIFI Home
Banda nominale	10mbit/s
Indirizzi IP pubblici	1
Indirizzi IP privati	253
Indirizzi IP assegnati staticamente	1
Indirizzi IP assegnati dinamicamente	20
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP unicast	NO
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP	NO
Eventuali limitazioni nell'uso delle porte	NO
Eventuali ulteriori limitazioni del servizio d'accesso a Internet	NO
Disponibilità di meccanismi di QoS	NO
Antivirus, firewall	NO
Eventuali limitazioni della disponibilità del servizio nell'arco	



ASDASD SRL a socio unico  
banchina molini 14  
30175 Venezia (VE)  
Tel 800 03 06 88  
Fax 041 9636 536  
info@asdasd.it  
<http://www.asdasd.it>  
<http://www.popwifi.it>

della giornata ovvero il profilo orario che caratterizza ciascuna offerta e le modalità utilizzate per assicurarlo	Nessuna
Assistenza tecnica	
Numeri e indirizzi di assistenza	<a href="mailto:support@asdasd.it">support@asdasd.it</a> 800.03.06.88
Tecnologie utilizzate per fornire il servizio	hyperlan/FWA
Eventuali caratteristiche minime della rete d'utente	
Idoneità ad utilizzare sistemi VoIP forniti da altri operatori	si
Idoneità ad utilizzare giochi interattivi on-line	si
Idoneità a ricevere servizi Video	si
Profilo di tariffazione	attivazione del servizio 54,90 IVA inclusa. canone mensile 24,40 euro IVA inclusa.

### 3.1.16.2 Fibersurf

Denominazione dell'offerta	Fibersurf mega30
Banda nominale	100mbit/s
Indirizzi IP pubblici	1
Indirizzi IP privati	253
Indirizzi IP assegnati staticamente	1
Indirizzi IP assegnati dinamicamente	20
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP unicast	NO
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP	NO
Eventuali limitazioni nell'uso delle porte	NO
Eventuali ulteriori limitazioni del servizio d'accesso a Internet	NO
Disponibilità di meccanismi di QoS	NO
Antivirus, firewall	NO
Eventuali limitazioni della disponibilità del servizio nell'arco della giornata ovvero il profilo orario che caratterizza ciascuna offerta e le modalità utilizzate per assicurarlo	Nessuna
Assistenza tecnica	
Numeri e indirizzi di assistenza	<a href="mailto:support@asdasd.it">support@asdasd.it</a> 800.03.06.88
Tecnologie utilizzate per fornire il servizio	FTTH
Eventuali caratteristiche minime della rete d'utente	
Idoneità ad utilizzare sistemi VoIP forniti da altri operatori	si
Idoneità ad utilizzare giochi interattivi on-line	si
Idoneità a ricevere servizi Video	si
Profilo di tariffazione	attivazione del servizio 0,00 IVA inclusa. canone mensile 19,90 euro IVA inclusa.

### 3.2 VALIDITA' DELLA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è pubblicata nel sito web di ASDASD all'indirizzo [www.asdasd.it](http://www.asdasd.it) come indicato nei documenti di fatturazione. Gli standard di qualità riportati nella presente Carta decorrono dalla data di pubblicazione nel sito web e sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie quali ad esempio: eventi naturali eccezionali inclusi eventuali disturbi del collegamento WI-FI/Hiperlan trattandosi di sistema di accesso mediante uso condiviso e non protetto delle frequenze, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità Pubblica.

## PARTE QUARTA - RIMBORSI E INDENNIZZI - TUTELA

**4.1 Somme erroneamente addebitate.** ASDASD si impegna a rimborsare agli utenti (anche tramite compensazione) le somme erroneamente addebitate entro sessanta giorni dall'accertamento.

**4.2 Indennizzi e procedura di rimborso.** In dipendenza di quanto descritto al punto 3.3 in relazione alle segnalazioni di disservizi, in particolare per i ritardi di attivazioni o di ripristino dei servizi, l'utente può richiedere a ASDASD ove sia dichiarata una data di consegna e rilascio ultima, a mezzo fax o





ASDASD SRL a socio unico  
banchina molini 14  
30175 Venezia (VE)  
Tel 800 03 06 88  
Fax 041 9636 536  
info@asdasd.it  
<http://www.asdasd.it>  
<http://www.popwifi.it>

raccomandata, la corresponsione delle penali per il mancato rispetto dei termini di consegna del servizio o di risoluzione dei disservizi entro i termini previsti. ASDASD esprime il suo benestare, previa verifica di congruenza, e procede con le relative compensazioni dei crediti o direttamente con il rimborso. La mancata fornitura o il mancato ripristino del servizio oltre i termini massimi dello SLA qui indicati comporta un indennizzo pari al canone previsto per il servizio, valorizzato per ogni giorno di ritardo oltre il termine massimo nel caso di effettivi malfunzionamenti o di richieste di attivazione non rifiutate per problematiche di qualsiasi natura. Eventuali importi dovuti saranno evidenziati nella prima fatturazione utile o comunicati all'utente. Asdasd si impegna a rispettare i contenuti di cui alla delib. 347/18/cons e successive modifiche.

**4.3 Trattamento dei dati personali.** La privacy del cliente è rigorosamente tutelata grazie all'osservanza del gdpr, 679/16, I dati sono trattati secondo i principi di liceità, correttezza e pertinenza in modo da tutelare la riservatezza ed i diritti del cliente. Il cliente ha in ogni momento il diritto di essere previamente informato sulle modalità di trattamento dei propri dati personali nella maniera più comprensibile possibile, e di esprimere il consenso libero, informato, differenziato e revocabile in relazione alle possibilità di utilizzo dei dati. Il cliente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e 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.

## PRINCIPI IN SINTESI

### **Uguaglianza ed imparzialità**

Asdasd rispetta il principio di non discriminazione in ogni ambito.

### **Continuità**

Asdasd in debito contemperamento dello stato della tecnica offre un servizio continuo ed il più possibile esente da interruzioni

### **Partecipazione e cortesia**

Asdasd offre un servizio ispirato al buon costume ed al coinvolgimento dell'utente.

### **Informazione e trasparenza**

Asdasd informa il cliente di tutto quanto egli necessita per la fruizione del servizio

### **Trasparenza tariffaria**

Asdasd comunica ed informa il cliente su ogni aspetto di ordine economico