



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

Asdasd Srl è un operatore economico di accesso ad Internet titolare di autorizzazione generale, che lavora per garantire una trasformazione digitale non solo tecnologica ma anche umana, incentrata sulle vere esigenze e obiettivi dei nostri clienti ed in linea con i valori di trasparenza, innovazione e sostenibilità.

Asdasd Srl adotta la presente Carta dei Servizi (di seguito definita "Carta" e/o "Carta dei Servizi") in conformità al Codice delle Comunicazioni Elettroniche ed alle Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) in materia di qualità e Carte dei Servizi di telecomunicazioni; il documento costituisce strumento di trasparenza e tutela della clientela. La carta dei servizi integra le condizioni contrattuali a cui si rinvia.

Definizioni

1. 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.

2. Cliente: La persona fisica o giuridica che materialmente utilizza il servizio o che ha proceduto a contrattualizzare il servizio relativo.
3. 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..
4. Portabilità del numero: servizio atto a consentire al cliente di cambiare operatore di fonia continuando a mantenere la stessa numerazione telefonica.
5. 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., operatore titolare di autorizzazione generale, ("**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



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>

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.

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. ASDASD garantisce l'uguaglianza del trattamento della clientela fornendo i propri servizi in maniera imparziale, senza discriminazioni riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche, le aree geografiche o le categorie di reddito. 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 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, al fine di migliorare la qualità dei propri servizi.

1.6 Cortesia e rispetto - 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



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>

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.

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, 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 LA NOSTRA OFFERTA

ASDASD fornisce servizi di accesso ad internet attraverso le seguenti tecnologie:

- FTTH: Connessione a banda ultra-larga con collegamento, dalla centrale al modem dell'utente finale, completamente realizzato in Fibra Ottica.
- FTTC: Connessione a banda ultra-larga con collegamento fra centrale e cabina stradale in fibra ottica e tratta rimanente fra cabina stradale e modem cliente realizzata in rame.
- Hyperlan che prevede la trasmissione dati tra centrale operatore e utente finale mediante apparati e frequenze radio. L'accesso è fornito attraverso frequenze libere, dunque, soggette a possibili interferenze e a limitazioni dovute ad esempio alle distanze e/o ostacoli fra la centrale operatore e l'utente finale.

L'operatore fornisce inoltre servizi di telefonia vocale attraverso la tecnologia VOIP ("Voice Over IP", ovvero "Voce tramite protocollo Internet"). Si tratta di una tecnologia che permette di effettuare una conversazione telefonica sfruttando la connessione ad Internet o una rete dedicata che utilizzi il protocollo IP (ad esempio la propria rete LAN aziendale) invece di utilizzare la rete telefonica tradizionale (PSTN).

Le caratteristiche tecniche e prestazionali delle singole offerte sono disponibili nella Sezione "Trasparenza Tecnica" del sito www.popwifi.it e www.fibersurf.it

PARTE TERZA I RAPPORTI DI ASDASD CON GLI UTENTI

3.1 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



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>

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;

3.2 Attivazione del servizio Il contratto (di seguito "Contratto") è costituito dall'insieme delle condizioni specifiche, contenute nell'Offerta accettata e delle Condizioni Generali di Contratto che regolano il rapporto tra il Cliente e l'operatore. Il Contratto si considera perfezionato mediante sottoscrizione per accettazione dell'Offerta che incorpora, richiamandole, le Condizioni Generali di Contratto. Il tempo massimo previsto per l'attivazione del Servizio è di 30 giorni decorrenti dalla data di perfezionamento del Contratto, ad eccezione di difficoltà tecniche imprevedute e non dipendenti dall'operatore o tempi diversi concordati con il Cliente. Nei casi in cui è previsto l'intervento tecnico l'operatore contatterà il Cliente ai recapiti dal medesimo forniti ai fini dell'espletamento delle procedure tecniche per l'attivazione dei Servizi. La tipologia di intervento sarà scelta dal tecnico, nel corso dell'intervento, secondo la soluzione più semplice e idonea alle esigenze del Cliente. L'operatore si riserva di stimare un eventuale contributo economico aggiuntivo qualora l'intervento richiesto, per difficoltà realizzativa e/o richieste specifiche del Cliente, esuli dai normali standard tecnici, inclusi i casi in cui la sede Cliente sia ubicata in nuclei abitati o case sparse, ai sensi della delibera AGCOM 385/11/CONS. In tal caso il Cliente deve preventivamente approvare l'eventuale preventivo di spesa aggiuntiva e, in caso di mancata approvazione, il Contratto si intenderà risolto ai sensi dell'articolo 1456 c.c.

3.3 Diritto di ripensamento ex art. 52 D.Lgs. 206/2005 Nel caso in cui il Cliente sia qualificabile come Consumatore, se il contratto è stipulato fuori dai locali commerciali o a distanza, il Cliente potrà recedere dal Contratto e/o dalle singole opzioni, fino a 14 giorni dalla data di consegna degli Appareti presso il domicilio del Cliente o, dalla data di attivazione del Servizio, dandone comunicazione all'operatore mediante lettera raccomandata a/r da inviarsi a: Asdasd S.r.l., Banchina Molini n. 14, Venezia, (VE), oppure mediante posta elettronica certificata da inviarsi all'indirizzo info@pec.asdasd.it. In ogni caso, qualora il Cliente abbia espressamente autorizzato l'operatore a dare principio di esecuzione al Contratto prima del termine di 14 giorni previsto dall'art. 52 del Codice del Consumo ed abbia poi esercitato il diritto di recesso, la stessa potrà richiedere al Cliente il pagamento della parte dei Servizi usufruiti dallo stesso.

3.4 Appareti Su richiesta del cliente, l'operatore fornisce inoltre gli apparecchi nelle seguenti modalità: noleggio, comodato d'uso, vendita, in base alle condizioni indicate nell'Offerta. Gli apparecchi forniti in comodato d'uso gratuito devono essere restituiti entro 30 giorni dalla data di disattivazione, nello stato medesimo in cui sono stati ricevuti, salva la normale usura, con ogni accessorio, pertinenza e addizione, completo di ogni documento, in buono stato di manutenzione e conservazione. Gli apparecchi devono essere restituiti a spese del Cliente, presso, Asdasd S.r.l. a socio unico, Banchina Molini n. 14, Venezia (VE), e senza necessità di formale richiesta da parte di Asdasd.

3.5 Modem Libero AI sensi della vigente normativa (Delibera AGCOM n. 348/18/CONS e s.m.i.), il Cliente ha il diritto di utilizzare apparecchiature terminali di accesso ad internet di sua scelta. In tal caso,



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>

il Cliente sarà libero di provvedere direttamente all'installazione, allacciamento, collaudo e manutenzione del terminale di sua scelta (modem, access point, altri apparati di rete ecc.), anche incaricando un installatore di sua scelta e fiducia.

Ove il Cliente decida di utilizzare un'apparecchiatura terminale di sua proprietà, l'operatore si impegna a fornire al Cliente le informazioni e i parametri tecnici necessari per la corretta configurazione del servizio sul proprio apparato, ovvero di un protocollo standard per l'autoconfigurazione dello stesso. Le suddette informazioni sono disponibili anche nella pagina "Modem libero" sul sito www.popwifi.it e www.fibersurf.it

3.6 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.

3.7 Servizio Assistenza Clienti L'assistenza viene erogata da personale tecnico qualificato. Il servizio è adeguato alle esigenze dei Clienti e consente di segnalare disservizi, proporre quesiti relativamente ai servizi erogati, ottenere informazioni sull'utilizzo dei servizi o sulle procedure di reclamo. Di seguito vengono riportati i punti di contatto che mettiamo a disposizione dei Clienti per le richieste di informazioni e assistenza.

3.7.1 Assistenza tecnica

- area clienti presente sul sito www.popwifi.it o www.fibersurf.it
- email support@asdasd.it
- helpdesk 800.03.06.88 attivo dalle ore 08.00 alle ore 22.00 dal lunedì al sabato

3.7.2 Informazioni commerciali

- email: info@popwifi.it; info@fibersurf.it

3.7.3 Informazioni amministrative (chiarimenti, pagamenti, modifica dei dati)

- area clienti presente sul sito www.popwifi.it o www.fibersurf.it
- email: amministrazione@asdasd.it

3.8 Durata del contratto La durata del Contratto è di 12, 18 o 24 mesi decorrenti dalla data di attivazione del servizio. In assenza di disdetta da inviarsi da parte del Cliente, con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento all'indirizzo Banchina Molini n. 14 Venezia (VE), oppure con posta elettronica certificata all'indirizzo info@pec.asdasd.it, il Contratto sarà rinnovato per uguale periodo di tempo. Alla comunicazione dovrà essere allegata copia del documento di identità del titolare del contratto.

3.9 Recesso Il Cliente può recedere in qualunque momento con un preavviso di 30 giorni, mediante lettera raccomandata a/r da inviarsi a Asdasd s.r.l., Banchina Molini n. 14, Venezia (VE), oppure mediante posta elettronica certificata da inviarsi all'indirizzo info@pec.asdasd.it. Alla comunicazione inviata tramite lettera raccomandata A/R o in alternativa con modalità telematica via PEC è necessario allegare una fotocopia di un documento d'identità valido. La richiesta può essere anticipata via email all'indirizzo amministrazione@asdasd.it. In caso di recesso nel corso del primo periodo contrattuale (12, 18 o 24 mesi) l'operatore applicherà al Cliente un costo di disattivazione in conformità a quanto previsto dalla Delibera n. 487/18/CONS, commisurato a quello sostenuto da Asdasd per dismettere il Servizio e differenziato per le singole offerte, come risultante dalle schede "Trasparenza Tariffaria" disponibili sul sito



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>

www.popwifi.it e www.fibersurf.it. I costi di disattivazione non sono dovuti nei casi in cui il Cliente eserciti il diritto di recesso per effetto di variazioni contrattuali comunicate dall'operatore (tranne nel caso in cui le modifiche proposte siano esclusivamente a vantaggio del Cliente, oppure siano di carattere puramente amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo sull'utente finale o siano imposte direttamente dal diritto dell'Unione Europea o nazionale) e qualora non venga garantita la qualità di accesso al Servizio contrattualmente prevista dalle offerte, a condizione che siano state correttamente espletate le procedure a tal fine previste dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (i.e. sistema "Misura internet").

3.10 Migliori Tariffe In conformità alla delibera AGCOM 89/23/CONS, l'operatore comunicherà al Cliente una volta l'anno l'informazione relativa alle migliori tariffe offerte. Per migliore tariffa si intende quella dell'offerta, disponibile sul sito web di Popwifi, alla pagina "Migliori Tariffe" al link <https://asdasd.it/?page=carta> rivolta agli utenti finali in customer base, il cui prezzo sia da considerarsi la migliore tariffa dell'operatore al momento disponibile a parità di contenuti.

3.11 Diritto di recesso per modifiche contrattuali L'operatore potrà apportare modifiche unilaterali al Contratto dandone preavviso scritto di almeno 30 giorni al Cliente, il quale potrà recedere dal Contratto entro il termine di 60 giorni dal ricevimento delle suddette modifiche senza che ciò comporti l'applicazione di alcuna penale. 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 del Cliente. In difetto di comunicazione da parte del Cliente entro il termine su indicato, la modifica sarà efficace a far data dal giorno successivo al termine ultimo per il recesso.

3.12 Reclami, segnalazioni e Procedura di Conciliazione Eventuali reclami del Cliente relativi a malfunzionamenti, inefficienze e/o asserita inosservanza di clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi, nonché dei livelli di qualità stabiliti potranno essere presentati, senza oneri a carico del Cliente salvo eventuali costi connessi alle specifiche modalità di trasmissione del reclamo prescelte dal Cliente, al Servizio Clienti - Area Amministrativa alternativamente attraverso i seguenti canali:

- E-mail all'indirizzo amministrazione@asdasd.it
- Lettera raccomandata a/r da inviarsi a Asdasd S.r.l., Banchina Molini n. 14, - 30175 Venezia (VE)
- Telefonicamente al Servizio di Assistenza Clienti: 800.03.06.88 da cui verranno fornite info per integrazione scritta

Le fasi del Reclamo e Procedura di Conciliazione

1. Segnalazione

Descrivi dettagliatamente i motivi del Reclamo. Eventuali reclami su importi in fattura vanno presentati entro la data di scadenza della stessa.

2. Verifica

Ci impegniamo a verificare la fondatezza del reclamo e a comunicare l'esito della valutazione entro 30 giorni dalla presentazione de reclamo stesso.

3. Esito

In caso di accoglimento del reclamo effettuiamo tutte le azioni necessarie a risolvere il disservizio ed eventualmente provvediamo al riconoscimento degli indennizzi e/o degli importi non dovuti.

In caso di rigetto del reclamo forniamo le motivazioni e richiediamo il pagamento di eventuali importi ancora dovuti maggiorati dell'indennità di mora.

Se il Cliente non riceve una risposta entro 30 (trenta) giorni dalla presentazione del reclamo o ritiene che l'esito dello stesso non sia soddisfacente, può ricorrere al tentativo obbligatorio di conciliazione presentando la domanda di conciliazione presso l'Organismo ADR per la procedura di conciliazione paritetico o presso il Co.Re.Com. territorialmente competente attraverso la piattaforma ConciliaWeb (<https://conciliaweb.agcom.it/>)

In particolare, il Cliente che, relativamente al proprio rapporto contrattuale con Asdasd, lamenti la violazione di un proprio diritto e intenda agire in via giudiziaria deve preventivamente avviare il tentativo obbligatorio di conciliazione, in conformità con le Delibere n. 203/18/CONS, 339/18/CONS, 193/22/CONS e 194/23/) emanate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e reperibili sul sito dell'AGCOM (<http://www.agcom.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>

3.13 Indennizzi L'operatore applica gli indennizzi previsti dal Regolamento in materia di indennizzi di cui alla delibera 347/18/CONS, applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica. L'operatore riconoscerà in maniera automatica delle somme a titolo di indennizzo, qualora vi sia un ritardo nei tempi di attivazione o nel trasloco del servizio ad altro operatore, oppure se per errore abbia sospeso o cessato il servizio al di fuori dei casi consentiti.

Gli indennizzi automatici verranno riconosciuti soltanto a fronte di una segnalazione di disservizio o reclamo da parte del Cliente.

Il Cliente riceverà l'indennizzo dovuto a seguito dell'invio all'operatore entro 45 giorni dal verificarsi del mancato rispetto dello standard specifico, di una lettera raccomandata A.R. o di una e-mail al nostro indirizzo PEC info@pec.asdasd.it contenente la richiesta dell'indennizzo e la relativa motivazione. Le somme indicate sono da considerarsi IVA inclusa.

L'indennizzo è conteggiato per tutti i giorni dell'anno compresi sabato, domenica e festivi.

Il riconoscimento degli importi a titolo di indennizzo è sempre subordinato ad una segnalazione da parte del Cliente di disservizio o reclamo, anche nei casi di riconoscimento automatico.

Nei casi in cui il Cliente abbia utilizzato i servizi di comunicazione elettronica in maniera anomala o, comunque, non conforme alla causa o alle condizioni del contratto stipulato, sono esclusi gli indennizzi previsti dalla presente Carta dei Servizi per i disservizi conseguenti o, comunque, collegati al predetto utilizzo.

Di seguito la Tabella riassuntiva degli indennizzi (Delibera Agcom 347/18/CONS)

Motivo

Ritardo nell'attivazione del servizio
(rispetto al termine massimo previsto dal contratto)

Ritardo servizi accessori

Ritardo servizi gratuiti

Irregolare e/o discontinua erogazione servizio gratuito

Malfunzionamento per ritardo nella riparazione del guasto

Mancato rispetto oneri informativi tempi realizzazione impianto

Ritardo per portabilità numero

Attivazione di servizi accessori o profili tariffari non richiesti

Attivazione di servizi non richiesti

Omesso aggiornamento in caso di modifica e/o tempestiva richiesta titolare

Mancato riscontro ai reclami entro 30 giorni dalla ricezione della segnalazione

Importo

7,50 € per ogni giorno di ritardo

2,50 € per ogni giorno di ritardo (max € 300)

300 € per ciascun servizio

1 € per ogni giorno di malfunzionamento (max 100€)

3 € per ogni giorno

7,50 € per ogni giorno di ritardo

5 € per ogni giorno di ritardo

2,50 € per ogni giorno di attivazione

5 € per ogni giorno di attivazione

200 € per ogni anno di disservizio

2,50 € per ogni giorno di ritardo (max 300 €)

3.14 Esclusione degli indennizzi Il diritto al riconoscimento degli indennizzi ai sensi della vigente normativa non trova applicazione:

- qualora il ritardo risulti imputabile o, comunque, ascrivibile in via diretta e/o indiretta ad atto o fatto, doloso o colposo del Cliente e/o di suo avente causa;
- qualora l'operatore abbia preventivamente rilevato e segnalato al Cliente l'utilizzo anomalo o, comunque, non conforme alla causa o alle condizioni del contratto stipulato, dei Servizi forniti e/o comunque, collegati a detto indebito utilizzo;
- qualora sia dipendente da eventi straordinari ed imprevedibili, da causa di forza maggiore e/o calamità naturali in relazione ai quali l'operatore abbia dimostrato di aver svolto le necessarie attività tecniche dirette al ripristino dei Servizi nel tempo strettamente necessario a fronte della natura e complessità del problema, delle condizioni di sicurezza operativa necessarie e/o degli oggettivi limiti di intervento operativo esistenti. In tale ultimo caso l'operatore potrà essere chiamata a rispondere esclusivamente dell'eventuale ritardo occorso successivamente all'esecuzione dei necessari interventi tecnici sino al ripristino di funzionalità dei Servizi.



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>

3.15 Indicatori di qualità L'operatore svolge costantemente verifiche e controlli sulla qualità dei propri Servizi con l'obiettivo di un continuo miglioramento delle proprie prestazioni.

L'operatore individua, di anno in anno, gli standard di qualità da perseguire nell'erogazione dei propri servizi e li comunica ai Clienti unitamente all'indicazione dei risultati raggiunti.

I Resoconti periodici e le Relazioni annuali sono pubblicati sul sito web www.popwifi.it e www.fibersurf.it. Ci impegniamo inoltre a garantire i parametri di qualità del servizio (valori di velocità di trasmissione dati download e upload, ritardo massimo di trasmissione dati e tasso di perdita dei pacchetti) che sono indicati nelle schede di Trasparenza Tecnica disponibili sul sito www.popwifi.it e www.fibersurf.it.

3.16 Misura internet e mancato rispetto delle velocità contrattuali Gli indicatori di qualità sono stati definiti dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nel Regolamento in materia di Qualità e Carte dei Servizi di comunicazioni da postazione fissa (Allegato 1 alla delibera AGCOM 156/23/CONS) e il Cliente può misurare autonomamente i valori con il software gratuito (Ne.me.sys) scaricabile dal sito www.misurainternet.it. Al termine della misura è rilasciato un certificato attestante le risultanze ottenute. Qualora il Cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli contrattualizzati, può inviare un reclamo, entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, tramite l'utilizzo dell'apposito pulsante di invio presente in ogni area privata utente del sito www.misurainternet.it. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato.

Qualora il Cliente, riscontri, a fronte di una seconda misurazione effettuata con Ne.Me.Sys trascorsi 30 (trenta) giorni dalla presentazione del reclamo, valori ancora non in linea con quelli indicati nel contratto ha facoltà:

a) in caso di mancato rispetto delle velocità minime della connessione in download e upload, del ritardo massimo di trasmissione dati o del tasso massimo di perdita dei pacchetti, garantiti dall'operatore, di recedere senza costi dal contratto mediante comunicazione trasmessa a Asdasd s.r.l., banchina molini n. 14, 30175 - Venezia con lettera raccomandata, messaggio di posta elettronica certificata all'indirizzo PEC info@pec.asdasd.it. In alternativa, il Cliente avrà altresì il diritto di modificare gratuitamente l'offerta sottoscritta, aderendo ad una offerta di prezzo inferiore con la medesima tecnologia sottostante e proporzionale alla qualità e alle caratteristiche del proprio collegamento per l'accesso ad Internet, qualora tale offerta rientri tra quelle predisposte dall'operatore;

b) in caso di mancato rispetto dei valori dei livelli di qualità del servizio relativi:

- velocità di trasmissione dati (velocità minime, massime e normalmente disponibili della connessione in download e in upload);
- ritardo di trasmissione dati (ritardo massimo della connessione);
- tasso di perdita dei pacchetti (tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione);

il Cliente potrà richiedere il pagamento di un indennizzo pari a € 15,00 una tantum, che verrà riconosciuto in compensazione a partire dalla prima fattura successiva a quella dell'invio da parte del Cliente della relativa richiesta, o avviare una procedura tramite piattaforma ConciliaWeb dell'Autorità. Con riferimento alle velocità minime, al ritardo di trasmissione dati e al tasso di perdita dei pacchetti, la misura di cui al presente punto deve considerarsi alternativa alla facoltà di recesso senza costi di cui al punto a). Applicabilità ai contratti sottoscritti a partire dal 31.7.2023 prevista dall'art. 12 co. 7 Del. 156/23/Cons.

3.17 Sistema di Controllo Parentale ("Parental control") In ottemperanza a quanto previsto dalla Delibera Agcom 9/23/CONS, l'operatore mette a disposizione dei propri Clienti una soluzione base gratuita di Parental Control (SPC, o Sistema di Controllo Parentale), pensata per proteggere i minori da contenuti inappropriati durante la navigazione con filtri configurabili, attivabili e disattivabili dal soggetto titolare del contratto, secondo quanto previsto dal decreto-legge 30 aprile 2020, n. 28, coordinato con la legge di conversione 25 giugno 2020, n. 70, nonché dalle Linee Guida contenute nell'All. A della Del. 9/23/Cons AGCOM. Tutte le informazioni dettagliate del Sistema di Controllo Parentale sono riportate nella pagina dedicata "Parental Control" disponibile sul sito www.popwifi.it e www.fibersurf.it.

3.18 Trattamento dei dati personali e sicurezza delle informazioni L'operatore ha il massimo rispetto dei dati dei propri Clienti e garantisce l'osservanza della normativa in materia di protezione dei dati personali (Decreto legislativo n. 196/2003, modificato e integrato da Decreto legislativo 101/2018 e Regolamento UE 2016/679 - GDPR). In particolare, si garantisce al Cliente, nella Sua qualità di interessato:

- di ricevere tutte le informazioni previste dagli artt. 13 e 14 GDPR;



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>

- di esercitare (ove applicabili) i diritti di cui agli art. 15-22 GDPR (Diritto di rettifica, diritto all'oblio, diritto di limitazione di trattamento, diritto alla portabilità dei dati, diritto di opposizione, profilazione), nonché il diritto di reclamo all'Autorità Garante.

La tutela dei dati personali e delle informazioni dei Clienti è centrale per l'operatore non solo nella gestione amministrativa ma anche nella fase di erogazione dei servizi;

Di seguito riportiamo i Punti di Contatto che mettiamo a disposizione dei Clienti per le richieste di informazioni e assistenza

Assistenza tecnica

- Area clienti presente sul sito www.popwifi.it e www.fibersurf.it
- Email support@asdasd.it
- Helpdesk TLC 800.03.06.88 attivo dalle ore 08.00 alle ore 22.00 dal lunedì al sabato

Informazioni commerciali

- E-mail: info@asdasd.it

Amministrazione (fatturazione, chiarimenti, pagamenti, modifica dei dati)

- E-mail: amministrazione@asdasd.it

ULTERIORI LINK UTILI DI TRASPARENZA UNICO

Riportiamo di seguito i link alle principali pagine informative del nostro sito www.popwifi.it e www.fibersurf.it

1. Carta dei Servizi: <https://asdasd.it/?page=carta>

2. Indicatori di Qualità: <https://asdasd.it/?page=informazionicontrattuali>

2.1 QUALITA' INTERNET DA POSTAZIONE FISSA

1. obiettivi di qualità annuali
2. resoconto primo semestre
3. resoconto secondo semestre
4. relazione annuale

2.2 QUALITA' SERVIZI DI CONTATTO (call center)

5. obiettivi di qualità annuali
6. resoconto primo semestre
7. resoconto secondo semestre
8. relazione annuale

3. Trasparenza Tariffaria <https://asdasd.it/?page=trasparenza>

4. Trasparenza Tecnica <https://asdasd.it/?page=trasparenzatecnica>

5. Migliori Tariffe <https://asdasd.it/?page=carta>

6. Informazioni Contrattuali <https://asdasd.it/?page=informazionicontrattuali>

6.1 Condizioni Generali di Contratto: <https://asdasd.it/?page=informazionicontrattuali>

6.2 Sintesi Contrattuale

6.3 Costi di disattivazione

6.4 Modulo di recesso

7. Modem libero: <https://asdasd.it/?page=modemlibero>

a) Modulo di restituzione apparati: <https://asdasd.it/?page=informazionicontrattuali>

8. Parental Control: <https://asdasd.it/?page=parental>

9. Concilia Web: conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/login.htm

10. Misura Internet: misurainternet.it/

PARTE QUARTA - STANDARD DI QUALITA'

4.1 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



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>

perdita della rete e successive modifiche), ed individua, di anno in anno, gli standard di qualità da 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 inoltre offre le garanzie di legge sia di cui al codice del consumo che del codice civile.

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:

4.1.1 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.

4.1.2 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.

4.1.3 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.

4.1.4 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.

4.1.5 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%.

4.1.6 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



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>

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 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.

4.1.7 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%.

4.1.8 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.

4.1.9 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%.

4.1.10 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%.

4.1.11 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.

4.1.12 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.

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

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

4.1.15 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%.

4.1.16 Prestazioni fornite con le offerte di base

4.1.16.1 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



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>

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	support@asdasd.it 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	support@asdasd.it 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.

4.2 VALIDITA' DELLA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è pubblicata nel sito web di ASDASD all'indirizzo 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.