

CARTA DEI SERVIZI – WebFi S.r.l.

PREMESSA

La Carta dei servizi di **WebFi S.r.l.** rappresenta il documento che descrive i principi e le modalità operative adottate nella relazione con i propri clienti. Essa sintetizza non solo i diritti dei Clienti, ma anche le responsabilità che WebFi S.r.l. assume nei loro confronti, recependo la Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM).

La Carta è accessibile sul sito istituzionale **www.webfi.it** e resa disponibile all'interno dell'area personale di tutti i Clienti che ne abbiano necessità. Il Servizio Clienti è disponibile per fornire ogni informazione tramite l'indirizzo e-mail **info@webfi.it** e la PEC **webfi@pec.it**. È prevista una verifica e un aggiornamento annuale del documento per garantirne la coerenza con gli standard di qualità.

L'OPERATORE

WebFi S.r.l., con sede legale in **Via Tommaso Fiore 12 – 70056 Molfetta (BA)**, è un Internet Service Provider (ISP) iscritto al Registro Imprese di Bari. L'azienda opera come operatore telefonico e internet per portare connettività evoluta in tecnologia Hiperlan, Fibra, FWA e Wireless ovunque sia necessario, permettendo a imprese e famiglie di connettersi ad alta velocità.

LA STRUTTURA

La presente Carta è articolata in tre parti:

- **Parte Prima:** Descrive i principi fondamentali alla base dei servizi offerti.
- **Parte Seconda:** Indica i parametri di qualità e le modalità di accesso ai servizi.
- **Parte Terza:** Illustra gli strumenti di tutela, gestione reclami e sicurezza.

PARTE PRIMA: I PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1 Eguaglianza e Imparzialità

WebFi S.r.l. fornisce servizi uguali a tutti i propri Clienti senza distinzioni di sesso, etnia, lingua o religione. Garantiamo parità di trattamento tra diverse aree geografiche e categorie di Clienti, con particolare attenzione ai soggetti portatori di handicap.

1.2 Continuità dei Servizi

Ci impegniamo a fornire i servizi in modo regolare e continuativo. In caso di disservizio, WebFi S.r.l. adotta tempestivamente le misure necessarie per minimizzare il disagio. La continuità è supportata da infrastrutture tecnologiche moderne, fatte salve interruzioni per forza maggiore o interventi di terzi non imputabili all'azienda.

1.3 Chiarezza e Trasparenza

WebFi S.r.l. si ispira alla correttezza nel rapporto con i Clienti, garantendo massima trasparenza sulle condizioni tecniche ed economiche dei servizi. Il sito www.webfi.it è costantemente aggiornato per permettere un acquisto consapevole e coerente con le proprie esigenze.

1.4 Tutela della Privacy

Garantiamo la riservatezza dei dati personali ai sensi del GDPR (Regolamento UE 679/2016). Il Cliente ha il diritto di essere informato sulle modalità di trattamento e di esercitare in ogni momento i diritti di modifica o cancellazione dei dati presso la nostra sede di Molfetta.

PARTE SECONDA: QUALITÀ E ACCESSIBILITÀ

2.1 Servizi Offerti

WebFi S.r.l. eroga i seguenti servizi principali, come da oggetto sociale e attività prevalente:

- **Connettività Internet e trasmissione dati:** Erogazione di servizi ISP tramite Wi-Fi, FWA e Fibra.
- **Servizi di rete e infrastrutture ICT:** Progettazione e installazione di sistemi di telecomunicazione.
- **Soluzioni Tecnologiche:** Hosting, Housing e sistemi di Cloud Computing.
- **Hardware e Software:** Commercio, nolo e installazione di computer, periferiche e applicativi software dedicati.
- **Sicurezza e Domotica:** Sviluppo e installazione di sistemi di videosorveglianza, antintrusione e controllo in remoto.

2.2 Accesso ai Servizi

Il Cliente può interagire con WebFi S.r.l. per nuove attivazioni, variazioni contrattuali o assistenza attraverso:

- **Sito Web:** www.webfi.it
- **E-mail:** info@webfi.it
- **PEC:** webfi@pec.it
- **Sede Operativa:** Via Tommaso Fiore 12, Molfetta (BA)

2.3 Standard di Qualità e Guasti

WebFi S.r.l. monitora costantemente i tempi di attivazione e di risoluzione dei guasti. In caso di malfunzionamenti dell'infrastruttura, interveniamo con la massima tempestività. I livelli di servizio (SLA) specifici sono definiti nella documentazione contrattuale sottoscritta

2.4 Trasparenza Economica

Tutti i costi (canoni, attivazione, costi accessori) e le modalità di fatturazione sono comunicati chiaramente prima dell'attivazione. I pagamenti possono essere effettuati tramite i canali concordati in fase contrattuale.

PARTE TERZA: TUTELA E SICUREZZA

3.1 Gestione Reclami

Le segnalazioni per insoddisfazione o inadempienza possono essere inviate all'indirizzo servizioclienti@webfi.it. WebFi S.r.l. si impegna a prendere in carico la segnalazione entro due giorni lavorativi e se è il caso, a fornire un riscontro definitivo entro 30 giorni, come previsto dalla normativa vigente.

3.2 Sicurezza delle Infrastrutture

Manteniamo aggiornata la nostra infrastruttura per minimizzare rischi esterni. La sicurezza è garantita dall'utilizzo di tecnologie leader di mercato e dal costante aggiornamento professionale del nostro staff tecnico.

3.3 Validità della Carta

Il presente documento è soggetto a variazioni in relazione a nuove disposizioni di legge o direttive delle Autorità competenti (AGCOM). La versione aggiornata è sempre disponibile sul sito ufficiale

La presente è aggiornata alla sotto specificata data

Molfetta, 1 Settembre 2025