



## **CARTA DEI SERVIZI** **Area Consumer** **2024**

In ottemperanza delle disposizioni di legge nonché dell’ Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), Delibera n. 179/03/CSP e relativa Direttiva Generale, Delibera n. 156/23/CONS e Delibera n. 79/09/CSP, 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](http://www.mywic.it) e/o presso tutti i Rivenditori.

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

1. Società.
2. Valori
3. Prodotti
4. Servizi, termini e modalità di erogazione del servizio
5. Fatturazione e Costi insoluti
6. Condizioni di modifica e recesso del contratto, riduzione e sospensione del servizio e risoluzione e rinnovo del contratto
7. Modalità per ricevere assistenza e presentare reclami
8. Indennizzi
9. Controllo costi del servizio VoIP
10. Tutela dei minori
11. Parametri di qualità
12. Inserimento negli elenchi telefonici
13. Offerte sottoscrivibili

### **Parte 1.** **(Società)**

Fin dal suo esordio nel 1990, HAL Service ha dimostrato eccellenza nel settore ICT (Information and Communication Technology), come evidenziato dalla certificazione ISO 9001 e dal Rating di Legalità ottenuto nel marzo 2015. Da oltre 30 anni è un punto di riferimento nelle telecomunicazioni e nelle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TLC e ICT), offrendo ai propri Clienti soluzioni integrate e all'avanguardia nelle seguenti quattro macro aree:

#### **Business Strategy**

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

#### **System Integration & Networking**

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

### **Recapiti e punti di contatto**

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

Contatti:

- sito internet: [www.mywic.it](http://www.mywic.it)
- e-mail: [info@halservice.it](mailto: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](http://www.mywic.it)
- Fax: +39 0163 24719
- Pec. [info@pec.halservice.it](mailto:info@pec.halservice.it)
- Responsabile della protezione dati: [dpo@halservice.it](mailto:dpo@halservice.it).
- Punto di contatto unico (ex Regolamento UE 2022/2065): [legal@halservice.it](mailto:legal@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 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, Regione. Torame 16, che ha provveduto a nominare un Responsabile della protezione dei dati (DPO) contattabile all'indirizzo email [dpo@halservice.it](mailto:dpo@halservice.it).

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 15 e seguenti del GDPR-(es. chiedere l'origine, la correzione o l'aggiornamento dei dati ecc.), scrivendo all'indirizzo email [privacy@halservice.it](mailto:privacy@halservice.it).

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 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)**

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](http://www.mywic.it).



L'utente, inoltre, potrà ottenere tutte le informazioni relative alle condizioni economiche, alla tecnologia utilizzata e alle caratteristiche e prestazioni di ciascuna offerta, nonché le caratteristiche minime che il sistema di accesso del Cliente deve possedere al fine della integrale e corretta esecuzione del contratto di accesso a Internet, consultando il sito istituzionale [www.mywic.it](http://www.mywic.it).

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 sottoscrivendo o "cliccando", per i contratti stipulati via web, nelle apposite caselle presenti nell'offerta commerciale relativa al servizio scelto.

**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 8.

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](mailto:tecnico@mywic.it)

## **Parte 5.**

(Fatturazione e Costi insoluto)

### **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 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](http://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 6

(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, ai sensi dell'art. 98 septiesdecies, comma5, del Codice europeo delle comunicazioni elettroniche e come previsto dalla Delibera AgCom n. 307/23/CONS e s.m.i., 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 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 “prepagate” e l’Offerta commerciale di durata massima iniziale di 12 mesi, 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.

Fermo quanto disposto, il contratto si intenderà tacitamente rinnovato di mese in mese alla sua naturale scadenza, 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.

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

Nel caso di Offerte in cui è stato pattuito anche l’acquisto di servizi e apparecchiature terminali supplementari, resta salva la possibilità di prevedere periodi di rateizzazione, per il pagamento del corrispettivo relativo a tali servizi o apparecchiature, più lunghi rispetto alla durata del contratto principale, afferente alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche. Hal Service applica ai propri clienti, in caso di recesso o di disdetta del contratto principale, di default il pagamento delle residue rate, salvo diverso accordo o che sia il Cliente stesso a chiedere espressamente di pagare in un'unica soluzione le rate residue per l’acquisto degli apparati o servizi, senza alcun costo ulteriore.

### **Recesso dal contratto per mancata conformità agli standard minimi di qualità del servizio**

Solo per i casi espressamente previsti Delibera 156/23/CONS “*Regolamento in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni da postazione fissa*”, il Cliente può effettuare un test gratuito della qualità del servizio accedendo al sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it).

Al termine della misurazione, verrà fornito al Cliente un report in formato PDF con tutti i dati rilevanti. Nel caso in cui il Cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui all’articolo 4, comma 3 della citata Delibera 156/23/CONS, può inviare, entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, mediante il servizio suddetto, il certificato attestante la misura effettuata, rilasciato per conto dell’Autorità, tramite l’utilizzo dell’apposito pulsante di invio presente in ogni area privata utente del sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it), che utilizza un canale di comunicazione

diretto, sicuro e certificato con i servizi di assistenza clienti dell'operatore. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato. Ove non riscontri, a fronte di un'ulteriore misurazione effettuata con il servizio di cui sopra, il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro trenta giorni dalla presentazione del predetto reclamo, Il Cliente ha facoltà:

a) in caso di mancato rispetto delle velocità minime della connessione in download e upload, del ritardo massimo della connessione o del tasso massimo di perdita dei pacchetti, di recedere senza costi dal contratto mediante comunicazione inviata ad HAL Service con lettera raccomandata o messaggio di posta elettronica certificata. In alternativa, il cliente ha 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 presente a listino;

b) in caso di mancato rispetto delle velocità minime, massime e normalmente disponibili della connessione in download e upload, del ritardo massimo della connessione o del tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione, il Cliente può richiedere gli indennizzi contrattualmente previsti o avviare una procedura tramite piattaforma Conciliaweb dell'Autorità. Con riferimento alle velocità minime, al ritardo massimo della connessione e al tasso di perdita dei pacchetti della connessione, la richiesta dell'indennizzo deve considerarsi alternativa alla facoltà di recesso senza costi.

Il recesso gratuito ai sensi di quanto disposto nella Delibera n. 156/23/CONS, può essere effettuato esclusivamente per la parte del contratto relativa al servizio di accesso a Internet da postazione fissa con un preavviso di 30 giorni tramite raccomandata a/r da inviare ad HAL Service o PEC firmata digitalmente sul seguente indirizzo [clienti@pec.halservice.it](mailto:clienti@pec.halservice.it), oppure chiamando l'assistenza clienti al numero 0163 02880.

Il recesso avrà efficacia dopo 30 giorni dalla ricezione della comunicazione.

### **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](mailto:info@pec.halservice.it).

## **Parte 7**

(Modalità per ricevere assistenza e presentare reclami)

### **Assistenza**

Sul sito web [www.mywic.it](http://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 amministrativa 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 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 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 che varia in base al servizio acquistato, 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](http://www.mywic.it) oppure chiamando al numero di telefono 0163 028880. Inoltre, il Cliente ha la possibilità di scrivere all'indirizzo email [tecnico@mywic.it](mailto:tecnico@mywic.it) per segnalare eventuali guasti o disservizi tecnici, all'indirizzo email [amministrazione@halservice.it](mailto:amministrazione@halservice.it) per problemi relativi alla fattura e alle modalità di pagamento e all'indirizzo email [gestione.cliente@mywic.it](mailto:gestione.cliente@mywic.it) per eventuali reclami o richieste di recesso.

### **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 7 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:**  
nell'ipotesi di accertamento positivo del reclamo HAL Service si impegna a risolvere il problema entro i termini contrattualmente pattuiti e/o a restituire gli importi fatturati non dovuti.
- **Reclamo in caso di disservizio**  
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.  
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 8 (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 nella prima fattura utile decorsi 45 giorni dalla segnalazione del disservizio o dalla risoluzione dello stesso, se successiva alla segnalazione, ferma restando la possibilità di ripetere successivamente somme che dovessero risultare indebitamente versate. Qualora la somma da corrispondere a titolo di indennizzo sia superiore all'importo della prima fattura utile, la parte in eccesso, se superiore a euro 100,00, è corrisposta su richiesta dell'utente mediante assegno o bonifico bancario, alle coordinate fornite dall'intestatario, entro il termine di trenta giorni dall'emissione di tale fattura.

In caso di cessazione del rapporto contrattuale tra le parti avvenuta prima della emissione della fattura contenente l'indennizzo erogato di cui sopra, ovvero su espressa richiesta del Cliente se la somma è superiore a euro 100,00, la corresponsione dell'indennizzo avverrà a mezzo assegno o bonifico bancario, alle coordinate fornite dal Cliente stesso, entro 60 giorni, rispettivamente, dalla cessazione del rapporto contrattuale o dalla richiesta di liquidazione da parte del cliente.

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;
- nel caso in cui il Cliente non segnali il disservizio ad HAL Service entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte.

### Misura di indennizzo:

Hal Service si impegna ad indennizzare il Cliente secondo gli importi e nei casi previsti dagli articoli dell'Allegato A della Delibera AgCom n. 347/18/CONS.

HAL Service, infine:

- qualora non venga raggiunto il livello di qualità del servizio previsto nel contratto scelto, il **consumatore** potrà verificare e accertare i propri diritti nella sezione espressamente dedicata nella proposta del contratto scelto.
- Tali informazioni vengono fornite anche agli utenti finali che sono microimprese, piccole imprese o organizzazioni senza scopo di lucro, a meno che esse non abbiano espressamente consentito a non applicare la totalità o parti di quanto disposto nell'art. 4 dell'Allegato A alla Delibera 156/23/CONS

oooo

In situazioni di sospensione o cessazione amministrativa dei servizi (mobili, fissi o di accesso ad Internet da postazione fissa) senza presupposti o preavviso, Hal Service eroga al Cliente richiedente un indennizzo di € 5,00 per ogni giorno di sospensione, fino a un limite massimo di € 300,00.



## **Parte 9**

### **(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 10**

### **(Tutela dei minori)**

HAL Service è molto sensibile alla tutela dei minori ed aderisce alla delibera n. 9/23/Cons di AGCOM, 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](http://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.0163 02880) 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 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](http://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 espresso accordo scritto in deroga, su richiesta del Cliente, in ragione del tipo di attività svolta dallo stesso.

## **Parte 11**

### **(Parametri di qualità)**

HAL Service è impegnata in un lavoro costante di miglioramento dei servizi offerti ai propri clienti. A tal fine, si impegna a garantire i parametri di qualità previsti dalle delibere AGCOM ed individua, di anno in anno, gli standard di qualità generali e specifici da perseguire nell’erogazione dei propri

servizi.

Gli standard generali indicano la qualità complessiva delle prestazioni, mentre quelli specifici si riferiscono a prestazioni individuali per il Cliente. Hal Service divulga regolarmente su [www.mywic.it](http://www.mywic.it) gli indicatori di qualità dei servizi, i metodi di misurazione, gli obiettivi e i risultati, garantendo trasparenza e informazione all’Autorità e ai Clienti. Le tabelle contenenti gli indicatori di performance, le misure attuate e gli obiettivi prefissati sono consultabili nella presente Carta, oltre ad essere pubblicati sul sito [www.mywic.it](http://www.mywic.it)

Per l’anno in corso HAL Service Spa ha individuato i seguenti standard di qualità:

## SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA

### Obiettivi di Qualità dei servizi da postazione fissa anno 2025 (Delibera Agcom n.156/23/CONS)

Modello elettronico di cui all'art. 5, comma 4 della Delibera n. 156/23/CONS

OPERATORE:

HAL Service S.p.a. Società Benefit

Anno di  
riferimento:

2025

Periodo di  
rilevazione dei  
dati:

1° SEM.

2° SEM.

ANNO  
Intero

obiettivi

Per.	Obb.	Denominazione indicatore	Servizi cui si applica	Misura / Indicazioni obbligatorie	Unità di misura	Valore rilevato
A	O	Reclami sugli addebiti (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	<b>0,50%</b>
				Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-	%	<b>0,00%</b>



We care, Innovate, Connect

					<i>pagati rispetto al totale delle fatture emesse</i>		
A	O	Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	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	%	<b>0,30%</b>
S/A	O	Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n.156/23/CONS)	Rapporto a): ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	<b>28</b>
					Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	<b>90</b>
					Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	<b>125</b>
					Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	<b>N/A</b>



We care, Innovate, Connect

					Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente e previsto	%	<b>70,00%</b>
					<i>Numero dei contratti completati</i>		<b>N/A</b>
			Rapporto b): ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	<b>28</b>
					Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	<b>90</b>
					Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	<b>150</b>
					Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	<b>N/A</b>
					Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente e previsto	%	<b>70,00%</b>
					<i>Numero dei contratti completati</i>		<b>N/A</b>



We care, Innovate, Connect

				Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC		0
					Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center		N/A
S/A	O	Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 delibera n. 156/23/CONS)		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizio o degrado, relativi al servizio voce e/o all'accesso Internet, e il numero medio di linee d'accesso	%	1,05%
S/A	O	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	Rapporto a): servizi forniti con proprie infrastrutture	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	60
					Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	2
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	200
					Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualment	%	85,00%



We care, Innovate, Connect

				e previsto			
			Rapporto b): servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete Wholesale di altro operatore	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	<b>60</b>
		Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti			ore	<b>105</b>	
		Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti			ore	<b>200</b>	
		Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto			%	<b>85,00%</b>	
S/A	O <sup>(1)</sup>	Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS)	Servizi di comunicazione interpersonale e accessibili al pubblico	Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali	%	<b>N/A</b>	
S/A	O <sup>(1)</sup>	Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS)	Servizi di comunicazione interpersonale e accessibili al pubblico	Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	<b>N/A</b>	
				95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	<b>N/A</b>	

### LEGENDA

**Per.** = Periodicità della rilevazione

**Obb.** = Obbligatorietà dell'indicatore

S/A = Semestrale ed annuale  
 A = Annuale  
 O = Obbligatorio  
 F = Facoltativo

**NOTE**

(1) Obbligatorietà sospesa fino alla conclusione delle valutazioni di cui all'art. 12, comma 8 del regolamento

**Obiettivi di qualità delle chiamate in entrata per i servizi di Assistenza Clienti anno 2025**  
 (Delibera n. 79/09/CSP e s.m.i)

Allegato B alla delibera 79/09/CSP  
 Modello elettronico di cui all'art. 5, comma 1, lett. b) della delibera n. 79/09/CSP del 14 Maggio 2009

OPERATORE: HAL Service S.p.a.  
 CALL CENTER: HAL Service S.p.a.

Anno di riferimento:	2025	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	
			2° SEM.	
			ANNO	Obiettivi

Denominazione indicatore	Misura	Unità di Misura	Valore rilevato
1 - tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, 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 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	20
2 - tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta,	a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti	Secondi	26

ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "adde" 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	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	70,00%
3 - 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	%	3,50%

**Parte 12**  
(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 13**  
(Offerte sottoscrivibili)

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