

Carta dei servizi WiNet

Gli impegni che prendiamo con i nostri clienti per il servizio di accesso a internet. Versione 1/2026, in vigore dal 1° novembre 2026.

1. Cos'è questa Carta

La Carta dei servizi descrive i principi, gli standard di qualità e i diritti dei clienti nei rapporti con WiNet. È redatta secondo le disposizioni dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni elettroniche (delibera n. 156/23/CONS) e del Codice delle comunicazioni elettroniche (D.Lgs. 259/2003 come modificato dal D.Lgs. 207/2021).

La Carta si affianca alle Condizioni generali di contratto. È pubblicata su questo sito e disponibile gratuitamente presso il nostro punto vendita.

2. Chi siamo

WiNet è un marchio di New Net S.r.l., con sede in Loc. Brunara 3/A, 88050 Zagarise (CZ), P. IVA 03806510792, iscritta al Registro degli Operatori di Comunicazione (R.O.C.) al n. 37648. New Net S.r.l. è autorizzata dal Ministero delle Imprese e del Made in Italy alla fornitura di reti e servizi di comunicazione elettronica.

Forniamo accesso a internet tramite una **rete radio di nostra proprietà**: ripetitori installati sul territorio portano il segnale fino all'antenna installata presso il cliente.

3. I nostri principi

- **Uguaglianza e imparzialità:** le stesse regole per tutti, a parità di condizioni del servizio, con attenzione particolare alle persone più fragili e con disabilità.
- **Continuità:** un servizio regolare e senza interruzioni, salvo manutenzioni, guasti e cause di forza maggiore, che ci impegniamo a ridurre al minimo.
- **Partecipazione e cortesia:** ogni cliente può chiedere informazioni sui propri dati, fare segnalazioni e suggerimenti; il nostro personale è tenuto alla cortesia e a farsi riconoscere.
- **Efficacia ed efficienza:** miglioriamo continuamente la rete e il servizio con le tecnologie più adatte.
- **Trasparenza:** condizioni chiare per attivazione, modifiche e recesso, con procedure semplici.

4. Il servizio

Il servizio di accesso a internet è disponibile nelle zone raggiunte dalla nostra rete radio. Prima dell'attivazione un nostro tecnico verifica gratuitamente che il segnale arrivi in modo adeguato all'indirizzo del cliente.

- Le offerte, le velocità massime e i prezzi in vigore sono pubblicati sul sito e riportati nel contratto.
- La velocità effettiva dipende dalla posizione dell'antenna rispetto al ripetitore, dalle condizioni meteo e dal numero di utenti collegati nello stesso momento.

- L'installazione e la configurazione sono effettuate dai tecnici WiNet. Le apparecchiature concesse in comodato restano di proprietà di WiNet, che ne cura la manutenzione e la sostituzione se guaste, salvo danni causati dal cliente.
- Il cliente consente l'accesso ai propri locali ai tecnici WiNet per installazione, verifiche e riparazioni.

5. Tempi di attivazione

Dopo la firma del contratto e la verifica positiva della copertura, ci impegniamo ad attivare il servizio entro 15 giorni lavorativi. Per ogni giorno di ritardo oltre questo termine, per cause a noi imputabili, il cliente ha diritto all'indennizzo previsto al punto 8.

6. Assistenza e segnalazione dei guasti

- **WhatsApp +1 (201) 357-9203**, 24 ore su 24: il sistema verifica subito lo stato della linea e passa la segnalazione a un tecnico.
- **Telefono 0961 1916248 e punto vendita** in Loc. Brunara 3/A, Zagarise: dal lunedì al sabato, 9:00–13:00 e 16:30–18:00.
- **Email** info@newnetsolution.net — **PEC** info@pec.newnetsolution.net.

Gli interventi di riparazione si effettuano dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 18:00, esclusi i festivi. Quando un guasto interessa un'intera zona, informiamo i clienti coinvolti e li avvisiamo al ripristino del servizio.

7. Tempi di riparazione

Ci impegniamo a riparare il **90% dei guasti** che rendono il servizio non disponibile entro **2 giorni lavorativi** dalla segnalazione. I tempi non comprendono i ritardi dovuti a cause di forza maggiore (eventi atmosferici eccezionali, fulmini, interruzioni della corrente elettrica) o a fatti del cliente, come l'impossibilità di accedere ai locali.

8. Indennizzi

- **Ritardo nell'attivazione:** per ogni giorno oltre il termine del punto 5, un indennizzo pari al canone giornaliero (canone mensile diviso i giorni del mese); dopo 15 giorni di ritardo, un canone mensile intero.
- **Ritardo nella riparazione:** per ogni giorno di guasto oltre il secondo giorno lavorativo, un indennizzo pari al canone giornaliero; dopo 15 giorni, un canone mensile intero.
- Il totale degli indennizzi per guasti sulla stessa linea non supera il 40% del canone annuo.

Gli indennizzi sono riconosciuti in fattura, su richiesta del cliente o d'ufficio, e non escludono quelli previsti dal Regolamento AGCOM sugli indennizzi (delibera n. 73/11/CONS, come modificata dalla delibera n. 347/18/CONS).

9. Fatturazione e pagamenti

- Le fatture sono messe a disposizione almeno **15 giorni prima** della scadenza del pagamento, anche nell'[area clienti](#) online.
- Modalità di pagamento: bollettino, contanti o carta presso il punto vendita, bonifico bancario, addebito diretto in conto (RID/SEPA).

- In caso di mancato pagamento, il servizio può essere sospeso solo dopo un preavviso scritto, secondo le regole stabilite dall'AGCOM. In caso di reclamo sugli importi, il servizio non viene sospeso fino alla conclusione della procedura.

10. Modifiche del contratto e recesso

- Eventuali modifiche delle condizioni contrattuali o dei prezzi sono comunicate con almeno **30 giorni** di preavviso; entro lo stesso termine il cliente può recedere senza penali né costi.
- Il cliente può recedere dal contratto in qualsiasi momento con preavviso di **30 giorni**, con comunicazione scritta (anche via PEC o email). Possono essere addebitati solo i costi giustificati e previsti nel contratto.
- Per i contratti conclusi a distanza o fuori dal punto vendita, il cliente consumatore ha diritto di ripensamento entro **14 giorni** dalla conclusione del contratto, senza dover dare spiegazioni.

11. Reclami e risoluzione delle controversie

Il cliente può presentare reclamo via WhatsApp, email, PEC, lettera o presso il punto vendita.

Rispondiamo per iscritto entro **30 giorni** dal ricevimento. In caso di accoglimento indichiamo le misure adottate; in caso di rigetto la risposta è motivata.

Se il cliente non è soddisfatto, prima di rivolgersi al giudice deve svolgere un tentativo di conciliazione, gratuito e online, sulla piattaforma **ConciliaWeb** dell'AGCOM (conciliaweb.agcom.it), gestita dal CORECOM (delibera n. 203/18/CONS e successive modifiche).

12. Qualità del servizio

Misuriamo ogni anno gli indicatori di qualità previsti dall'AGCOM (tempi di attivazione e di riparazione, guasti, reclami sulle fatture, tempi di risposta dell'assistenza) e ne pubblichiamo obiettivi e risultati su questo sito.

Il cliente può verificare gratuitamente la velocità della propria connessione con lo strumento ufficiale dell'AGCOM **MisuraInternet** (www.misurainternet.it). Se la misura certificata risulta inferiore ai valori minimi garantiti nel contratto, il cliente può presentare reclamo e, se il problema persiste, recedere senza costi, come previsto dalla normativa AGCOM.

13. Tutela dei minori

Come previsto dall'art. 7-bis del D.L. 28/2020 e dalle linee guida AGCOM (delibera n. 9/23/CONS), il servizio include gratuitamente un sistema di controllo parentale che blocca i contenuti non adatti ai minori. Il filtro è attivo e può essere disattivato, o riattivato, solo su richiesta del titolare del contratto.

14. Dati personali

I dati dei clienti sono trattati nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 (GDPR). Tutte le informazioni sono nell'[informativa privacy](#).

Allegato — Obiettivi di qualità per l'anno 2026

- Tempo di attivazione: 95% delle attivazioni entro 15 giorni lavorativi dalla verifica di copertura.
- Tasso di malfunzionamento (guasti segnalati sul numero medio di linee): inferiore al 15% annuo.
- Tempo di riparazione: 90% dei guasti entro 2 giorni lavorativi; tempo medio di riparazione 24 ore.

- Assistenza: prima risposta su WhatsApp entro 5 minuti, 24 ore su 24.
- Reclami sulle fatture: meno dello 0,5% delle fatture emesse.

New Net S.r.l. · Loc. Brunara 3/A, 88050 Zagarise (CZ) · P. IVA 03806510792 · R.O.C. n. 37648 · info@newnetsolution.net · PEC info@pec.newnetsolution.net · www.winetsolution.com