

# Carta dei Servizi

Connect@You® | SOCIAL FREE WIFI



**Connect@You**  
SOCIAL FREE WIFI

Servizio: Wi-Fi - Connettività internet pubblica

## **Carta dei Servizi e condizioni generali di Contratto del Servizio Wi-Fi**

Il servizio di connettività internet pubblica in modalità WI-FI (Wireless Fidelity) è soggetto alla **Carta dei Servizi** e alle Condizioni Generali di Contratto.

La carta dei servizi di ACME Produzioni Srl è stata redatta considerando le delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in materia di qualità e carte dei servizi di TLC, ed è indirizzata a tutta la clientela.

### **COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta del Servizio "Wi-Fi - Connettività internet" (di seguito "Wi-Fi") serve a informare gli utenti sulle prestazioni del servizio di connessione Wi-Fi offerto da ACME Produzioni Srl (di seguito "ACME") e sulle modalità per accedervi. ACME in questo modo stipula un patto con chi fruisce del servizio dichiarando espressamente ciò che viene garantito e ciò di cui si ha o non si ha diritto, attraverso la definizione di livelli minimi di qualità o standard di servizio misurabili.

La Carta dei Servizi è un documento in continua evoluzione che instaura un rapporto diretto tra gli utenti e ACME: ACME s'impegna a migliorare il servizio, verificando il rispetto dei livelli di servizio, la soddisfazione degli utenti e attivando, per quanto possibile, azioni per rispondere in modo adeguato alle esigenze maggiormente espresse. È prevista una verifica annuale dell'andamento del servizio e un aggiornamento annuale della Carta stessa la cui ultima versione è sempre reperibile sul sito [www.connectatyou.it](http://www.connectatyou.it).

Annualmente vengono predisposte schede di Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento che devono riportare:

#### **RENDICONTAZIONE:**

- la rendicontazione del livello di raggiungimento degli standard;
- la rendicontazione delle indagini di soddisfazione dell'utenza;
- la rendicontazione dei reclami;
- la rendicontazione dei progetti di miglioramento.

#### **AGGIORNAMENTO:**

- gli aggiornamenti al testo;
- gli aggiornamenti relativi ai servizi e alle modalità di erogazione dei servizi (*aggiunta/eliminazione servizi, modalità di pagamento, aggiunta/eliminazione/modifica indicatori, etc...*).

#### **MIGLIORAMENTO**

- i progetti di miglioramento in programmazione per il nuovo anno;
- il piano di miglioramento degli standard per il nuovo anno.

I progetti di miglioramento sono attivati sulla base della valutazione dell'andamento del Servizio Wi-Fi oltre che della disponibilità economica e degli obiettivi generali di ACME.

In caso di disservizio e mancato rispetto di quanto pattuito l'utente può esercitare il diritto di tutelarsi attraverso lo strumento del reclamo.

## **A) NORME E PRINCIPI**

### **PRINCIPI FONDAMENTALI**

Al fine di fornire costantemente un servizio di qualità il servizio Wi-Fi è stato progettato in modo da rispettare i principi di uguaglianza, chiarezza e trasparenza, rispetto e cortesia, efficienza ed efficacia, imparzialità, continuità, partecipazione, neutralità della rete e riservatezza,

Ecco cosa significano per noi questi principi:

### **UGUAGLIANZA**

Il servizio Wi-Fi è garantito con le stesse caratteristiche a tutti gli utenti indipendentemente da sesso, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Vengono adottate tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap e degli anziani volte a favorire l'eliminazione delle barriere alla comunicazione, anche indicando agli utenti eventuali misure atte a favorire la fruizione differenziata.

### **CHIAREZZA E TRASPARENZA**

Il servizio Wi-Fi è erogato in modo da garantire all'utente un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

### **RISPETTO E CORTESIA**

Il servizio Wi-Fi è erogato instaurando con gli utenti rapporti di rispetto e cortesia. Gli operatori che vengono a contatto con gli utenti devono fornire un proprio identificativo.

### **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

Il servizio Wi-Fi è reso in modo da garantire la sua efficienza ed efficacia e vengono adottate tutte le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

### **IMPARZIALITÀ**

Il servizio Wi-Fi è prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono; dev'essere assicurata la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione del servizio.

### **CONTINUITÀ**

Il servizio Wi-Fi è assicurato in modo continuativo, regolare e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione programmata e di riparazione. Gli utenti saranno informati tramite il blog all'interno del sito internet [www.connectatyou.it](http://www.connectatyou.it) o tramite la pagina Facebook ConnectAtYou degli eventuali disservizi.

### **PARTECIPAZIONE**

Il servizio Wi-Fi garantisce la partecipazione dell'utente all'erogazione del servizio, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione al fine del miglioramento del servizio. L'utente può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. ACME si impegna a soddisfare le esigenze di ciascun Cliente raccogliendo suggerimenti o proposte al fine di migliorare il suo servizio e il rapporto con i Clienti stessi.

### **NEUTRALITÀ DELLA RETE**

Il servizio Wi-Fi garantisce che non vengano effettuate restrizioni arbitrarie sull'accesso alla rete internet e ai suoi servizi né sui dispositivi utilizzabili dagli utenti.

## **RISERVATEZZA E TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Il servizio Wi-Fi s’impegna a garantire che il trattamento dei dati personali avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D. Lgs. 196/03. Il Titolare del trattamento dei dati personali è ACME Produzioni Srl, società che eroga il servizio.

### **PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI**

I principali riferimenti normativi della Carta dei servizi del Servizio Wi-Fi sono:

- D.P.C.M. del 27/01/94, “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”;
- D.P.C.M. del 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- Delibera dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003 “Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazione ai sensi dell’art. 1, comma 6, lettera B, numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249.
- Direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della Funzione Pubblica – Rilevazione della qualità percepita dai cittadini.
- Legge 24/12/2007 n.244 (Legge finanziaria 2008 art.2, comma 461).

## **B) PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO**

### FINALITA', MISSIONE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

ACME ha realizzato ed è proprietario di un software denominato Connect@You® progressivamente esteso e commercializzato su tutto il territorio italiano che consente di offrire un servizio Wi-Fi pubblico, senza abbonamento di servizio, tramite l'installazione di hot-spot per il collegamento internet wireless nelle aree pubbliche cittadine maggiormente frequentate e/o presso strutture private quali hotel, bar, ristoranti, centri commerciali, bagni/chalet, etc...

Il servizio Wi-Fi è finalizzato a potenziare l'offerta di servizi erogati via internet, migliorare la vivibilità e valorizzare l'economia delle città e le attività commerciali oltre che a ridurre il divario digitale.

Il servizio Wi-Fi si rivolge, con modalità diverse, a tutti i cittadini, a chi lavora o studia, oltre che ai numerosi turisti che vivono il nostro territorio, sia essi italiani che stranieri.

La mappa aggiornata delle aree in cui il servizio Wi-Fi è attivo è disponibile sul sito [www.connectatyou.it](http://www.connectatyou.it).

### **I SERVIZI CHE OFFRIAMO**

Il Servizio Wi-Fi si distingue in 8 categorie di seguito descritte nel dettaglio:

1. ENTRY Level 45 & 199
2. SMALL BUSINESS
3. ENTERPRISE
4. ENTERPRISE City
5. ENTERPRISE Simply Hotel
6. ENTERPRISE PMS & Hotel
7. ENTERPRISE Eventi e Fiere
8. EDUCATIONAL

Connect@You® – Wi-Fi gratuito per utenti del network Connect@You®

**Cosa offriamo** Connettività internet in modalità Wi-Fi nelle aree pubbliche e private in cui è stato attivato il servizio (*vedi mappa aggiornata sul sito [www.connectatyou.it](http://www.connectatyou.it)*).

**Caratteristiche** Le aree in cui il servizio è attivo sono in continua espansione; attualmente il servizio è attivo aree pubbliche e attività private distribuite in tutto il territorio italiano. La mappa aggiornata delle aree in cui il servizio Wi-Fi è attivo è disponibile [www.connectatyou.it](http://www.connectatyou.it).

Al servizio Wi-Fi si accede tramite apparecchiature portatili (PC, telefonini, smartphone, palmari, ecc.) di proprietà dell'utente, compatibili e dotate di scheda wireless certificata dal marchio Wi-Fi, opportunamente configurate. Il servizio è garantito con l'utilizzo di sistemi operativi che supportino la navigazione web.

Il servizio Wi-Fi è veicolato in modalità diffusiva e la trasmissione è dipendente da circostanze ambientali e geomorfologiche del luogo di accesso, raccolta e transito dei segnali.

Il servizio Wi-Fi è fornito con gli obblighi di sicurezza applicabili e mediante l'utilizzo di frequenze in banda condivisa e senza protezione da interferenze.

**A chi è rivolto** Il servizio si rivolge a tutti gli utenti, anche minorenni (*vedi modalità Registrazione su [www.connectatyou.it](http://www.connectatyou.it)*).

## REGISTRAZIONE

### Metodi per l'autenticazione | SOCIAL Login

Connect@You® offre diverse modalità di autenticazione, alcune tra le più comuni, per permetterne una facile fruibilità agli utenti più comuni.

Le modalità sviluppate fino ad oggi sono le seguenti:

- ✓ **Facebook** con sharing della pagina e redirect su Pagina FAN;
- ✓ **Google +** con redirect su URL;
- ✓ **Instagram** con repost di una specifica foto e redirect su profilo;
- ✓ **Ticket** con redirect su URL;
- ✓ **Mail** con redirect su URL;
- ✓ **SMS** con redirect su URL (per questo servizio è necessario acquistare pacchetti di sms a parte);
- ✓ **WIFI HOTEL** con redirect su URL (disponibile solo con interfacciamento al PMS Alberghiero).

Di seguito illustriamo brevemente i metodi di autenticazione e le principali funzionalità:

### Autenticazione con SOCIAL NETWORK | Social Sharing

**FACEBOOK** | L'EndUser autenticandosi con le proprie credenziali ed accettando la richiesta della APP Connect@You®, ha la possibilità di poter condividere la propria esperienza con un Post da pubblicare sul proprio diario. I dati acquisiti dalla nostra Applicazione sono raccolti nel Database collegato alla rete e consultabile tramite BackOffice.

I dati resi pubblici sul profilo Facebook dell'utente finale, sono raccolti in un file RAW Data, e potranno essere utilizzati per una maggiore profilazione degli utenti della rete che si loggano con Facebook.

**GOOGLE+** | L'EndUser si autentica con il proprio account di posta elettronica GMail ed accettando la richiesta della APP Connect@You®, ha accesso alla sessione di navigazione.

I dati acquisiti dalla nostra Applicazione sono raccolti nel Database collegato alla rete e consultabile tramite BackOffice. I dati resi pubblici sul profilo Google+ dell'utente finale, sono raccolti in un file RAW Data, e potranno essere utilizzati per una maggiore profilazione degli utenti della rete che si loggano con Google+.

**INSTAGRAM** | L'EndUser si autentica con le proprie credenziali ed accettando la richiesta della APP Connect@You®, ha accesso alla sessione di navigazione.

I dati acquisiti dalla nostra Applicazione sono raccolti nel Database collegato alla rete e consultabile tramite BackOffice. I dati resi pubblici sul profilo Instagram dell'utente finale, sono raccolti all'interno del DataBase, e potranno essere utilizzati per una maggiore profilazione degli utenti della rete che si loggano con Instagram.

Agli utenti che si loggano con questa modalità, viene richiesto l'inserimento della propria mail, in quanto nei dati raccolti con questo metodo, non viene rilasciato questo dato.

### Metodi per l'autenticazione | TICKET

#### Autenticazione con TICKET

**TICKET STANDARD** | L'EndUser potrà autenticarsi ritirando il ticket presso la reception o presso l'ufficio di competenza. L'utente cliccando sull'icona dedicata, inserirà il codice che permetterà lo sblocco della sessione di navigazione impostata dal proprietario della rete.

Al momento della generazione del Ticket, ci sono dei campi obbligatori da compilare con i dati dell'utente finale, che si aggiungeranno alla lista di connessioni all'interno del proprio BackOffice. Il ticket è generato accedendo al BACKOffice, dal quale è impostata anche la durata di navigazione ed il limite di banda.

**TICKET PRE-GENERATO** | L'EndUser potrà autenticarsi ritirando il ticket presso la reception o presso l'ufficio di competenza. L'utente cliccando sull'icona dedicata, ed inserendo il codice che si trova nel cartoncino consegnato, dovrà compilare obbligatoriamente dei campi con i propri dati.

Compilando i campi obbligatori, accettando la Privacy Policies e cliccando su invia si avrà accesso alla sessione di navigazione preimpostata. Un sistema evoluto tratterà la veridicità dei dati inseriti. I dati

saranno raccolti nel database e si aggiungeranno agli altri dati di navigazione. Per il ticket standard e per il ticket pre-generato, esistono due tipologie con differenti impostazioni:

#### **DOPO IL PRIMO ACCESSO e DATA DI SCADENZA.**

**navigazione effettiva** – tempo effettivo della durata di navigazione in secondi;

**dopo il primo accesso** – il conteggio della durata di navigazione inizia dopo il primo accesso e scadrà al termine del valore impostato, a prescindere dall'effettiva navigazione dell'utente;

**data di scadenza** – viene impostata una data di scadenza.

**TICKET CONFERENZA** | Il Ticket Conferenza è un servizio aggiuntivo dedicato a chi gestisce sale conferenza all'interno di Hotel, Auditorium, etc... o per applicare a Città cablate con necessità di poter far autenticare gruppi di persone e/o utenti in specifici periodo dell'anno. L'EndUser potrà autenticarsi ritirando il ticket presso la reception o presso l'ufficio di competenza. L'utente cliccando sull'icona dedicata, ed inserendo il codice che si trova nel cartoncino consegnato dovrà compilare obbligatoriamente dei campi con i propri dati. Il procedimento è uguale a quello del Ticket Pre-generato, con la differenza che il Ticket di autenticazione è uguale per tutti i partecipanti ed il titolare della rete potrà gestirli in totale autonomia, accedendo dal pannello Back Office.

Compilando i campi obbligatori, accettando la Privacy Policies e cliccando su invia, si avrà accesso alla sessione di navigazione preimpostata. Un sistema evoluto tratterà la veridicità dei dati inseriti.

I dati saranno raccolti nel database e si aggiungeranno agli altri dati di navigazione.

Gli utenti autenticati la prima volta, non dovranno più ripetere nessuna autenticazione, il sistema riconoscerà il device collegato consentendo la navigazione fino alla scadenza naturale del ticket inserito.

Nelle modalità ticket è possibile salvare la propria password, spuntando il flag "ricorda ticket".

#### **Metodi per l'autenticazione | Email, SMS e WIFI HOTEL**

##### **Autenticazione con MAIL**

**MAIL | Login Diretto** L'EndUser cliccando sull'icona dedicata, compilando i campi obbligatori, accettando la Privacy Policies e cliccando su invia, accede alla navigazione direttamente.

Nel sistema è presente un software che controlla l'esistenza della mail, ma che non ne certifica la reale appartenenza all'utente che si autentica.

##### **MAIL | Login con invio del ticket alla mail inserita, con click diretto alla navigazione**

L'EndUser cliccando sull'icona dedicata, compilando i campi obbligatori, accettando la Privacy Policies e cliccando su invia, sblocca la sessione di navigazione per 5 minuti al fine di controllare la casella di posta elettronica, corrispondente all'indirizzo inserito. L'utente cliccando sul ticket all'interno del corpo della mail, accede alla navigazione. Con questa modalità si può personalizzare Logo, Banner e corpo del testo della mail, con possibilità di inserire un Coupon or una qualsiasi attività promozionale legata alla struttura, da poter sfruttare nell'ambito marketing.

##### **Autenticazione con SMS**

**SMS** | L'EndUser cliccando sull'icona dedicata, compilando i campi obbligatori, accettando la Privacy Policies e cliccando su invia, riceverà via SMS al numero inserito il codice di autenticazione. Cliccando sul codice ricevuto, automaticamente si sbloccherà la sessione di navigazione impostata dal proprietario della rete. Questo servizio prevede l'acquisto anticipato di pacchetti di SMS con fornitura minima di nr. 500 pezzi al costo di € 0,12 + IVA cad.

##### **Autenticazione con WIFI HOTEL**

L'EndUser cliccando sull'icona dedicata, compilando i campi "nome e cognome" e "data di nascita", accettando la Privacy Policies e cliccando su invia, avrà accesso alla sessione di navigazione. In alcuni casi, il sistema potrà richiedere l'inserimento della mail per procedere nella navigazione.

Il ticket generato avrà la durata dell'intero soggiorno e scadrà con il check-OUT dell'EndUser dalla struttura.

Le istruzioni dettagliate sulla registrazione al servizio sono consultabili su: <http://www.connectatyou.it/qrcode>.

## COME FUNZIONA

### Quali sono i passi da compiere per usufruire dei servizi: registrazione ed accesso

#### Schema tecnico di autenticazione

Per accedere al servizio, l'Utente potrà procedere come segue:

##### a) Smartphone Cliente

1. Si entra in impostazioni;
2. Si accende la Wi-Fi;
3. Si associa il proprio device alla rete generata dal sistema di autenticazione Connect@You®.

##### b) Landing Page & Social Login

1. Negli smartphone di ultima generazione la Landing Page per il Login si apre automaticamente. Se non dovesse aprirsi la pagina di Login, aprire il Proprio browser e cercare un sito qualsiasi (es. [www.connectatyou.me](http://www.connectatyou.me));
2. Ora si può scegliere il metodo di autenticazione per accedere alla rete;
3. Per i metodi Ticket, SMS ed Email, basta compilare i campi obbligatori, e seguire le istruzioni a video. I campi obbligatori sono contrassegnati dall'asterisco;
4. E' obbligatorio *flaggare* il trattamento dei dati anagrafici per accedere alla navigazione (*indispensabili per la tutela della privacy*);

I campi obbligatori sono contrassegnati dall'asterisco. E' obbligatorio flaggare il trattamento dei dati anagrafici per accedere alla navigazione;

5. Effettuando il login l'Utente verrà indirizzato alla pagina di autenticazione del social network scelto per accedere alla rete;

6. L'Utente inserisce le credenziali del Proprio social network;

7. Accettando le indicazioni dell'applicazione, l'Utente autorizza il sistema ad accedere ai Propri dati e si sbloccherà la sessione di navigazione.

##### c) Autenticazione - Accettazione APP - Condivisione e Mi Piace

Proseguendo, l'applicazione darà all'Utente la possibilità di condividere la Propria esperienza e lasciare il proprio "Mi Piace".

##### d) Redirect alla Pagina FACEBOOK

Al termine del processo di autenticazione, l'Utente sarà indirizzato alla Pagina WEB associata al sistema.

##### e) Accesso alla Navigazione

Ora è possibile navigare liberamente all'interno della rete.

Il Servizio è Gratuito.

Le istruzioni dettagliate sulla registrazione al servizio sono consultabili su <http://www.connectatyou.it/qrcode>.

*Ai sensi dell'art. 4, comma 1 del D.M. 16 agosto 2005, ACME informa l'Utente che prenderà tutte le misure necessarie per memorizzare e mantenere i dati relativi alla data ed ora della comunicazione e alla tipologia del servizio utilizzato, esclusi comunque i contenuti delle comunicazioni.*

*ACME si riserva la facoltà di non attivare o di interrompere il Servizio in qualsiasi momento, qualora i dati forniti risultassero errati o non esistenti. ACME si riserva altresì la facoltà di sospendere il servizio per garantire gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria della propria rete.*

## I NOSTRI STANDARD DI QUALITA'

Il Servizio Wi-Fi riconosce agli utenti il diritto al rispetto dei livelli minimi di qualità (standard) individuati nella tabella successiva. Il Servizio Wi-Fi si impegna nella verifica e controllo degli standard. Nell'usufruire dei servizi gli utenti possono di volta in volta verificare se quanto promesso dagli standard è effettivamente rispettato.

Gli standard possono essere "generali", ossia riferiti al complesso delle prestazioni rese dal Servizio Wi-Fi, o "specifici", ossia verificabili in prima persona dall'utente. Gli standard di qualità potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni.



### **C) RAPPORTI CON I CITTADINI**

Per consentire il miglioramento della qualità del Servizio Wi-Fi e per incentivare il dialogo tra chi eroga il servizio e chi lo riceve, abbiamo istituito le seguenti forme di confronto con gli utenti:

#### **SUGGERIMENTI, RECLAMI**

In un'ottica di trasparenza tutti i suggerimenti e i reclami presentati dagli utenti vengono conservati e considerati al fine del miglioramento della qualità del Servizio.

Il reclamo è uno strumento a disposizione degli utenti per segnalarci disservizi o il mancato rispetto degli impegni (principi o standard) fissati nella Carta.

Nel caso dei servizi:

1. Connect@You® – Wi-Fi gratuito per utenti del network Connect@You®
2. I suggerimenti e i reclami vanno inviati a: [info@connectatyou.com](mailto:info@connectatyou.com).

Ci impegniamo a rispondere ai reclami mediamente entro 4 giorni o, nel caso di problemi complessi, a spiegare entro lo stesso termine la necessità di tempo ulteriore per una risposta esaustiva.

#### **INDAGINI DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE**

Ogni anno viene effettuata almeno una rilevazione per verificare il gradimento del servizio Wi-Fi, tramite, ad esempio:

1. Indagine quantitative (somministrazione di questionari diretta, telefonica, per email o online) ad un campione di utenti;
2. Indagini qualitative (focus group, interviste a osservatori privilegiati, etc...)

*I risultati delle indagini verranno resi noti e serviranno per impostare i progetti di miglioramento del servizio.*