

Carta dei servizi



COMUNE DI VENEZIA

Settore Sistemi informativi e Cittadinanza
Digitale

Servizio: WiFi - Connettività internet pubblica

Anno: 2013

Carta pubblicata in Aprile 2012

Carta aggiornata a Maggio 2013

INDICE

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI	3
A) NORME E PRINCIPI	4
PRINCIPI FONDAMENTALI.....	4
PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI.....	6
B) PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO.....	7
FINALITA', MISSIONE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	7
I SERVIZI CHE OFFRIAMO	8
Servizio n. 1 "Cittadinanza digitale" - WiFi gratuito per residenti e city users	8
Servizio n. 2 "FreeItaliaWifi" - Accesso WIFI gratuito per utenti FreeItaliaWifi	11
Servizio n. 3 "Veniceconnected" - WIFI a pagamento	13
I NOSTRI STANDARD DI QUALITA' E IL DIRITTO AL RIMBORSO	15
TABELLA STANDARD DI QUALITA'.....	16
C) RAPPORTI CON I CITTADINI	18
SUGGERIMENTI, RECLAMI E RICHIESTE DI RIMBORSO	18
INDAGINI DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	19
DOMANDE FREQUENTI	19

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta del Servizio "WiFi - Connettività internet pubblica" (di seguito "WiFi") serve a informare gli utenti sulle prestazioni del servizio di connessione WiFi offerto dal Comune di Venezia (di seguito "Comune") e sulle modalità per accedervi. Il Comune 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 il Comune: il Comune 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.comune.venezia.it/qualita e linkata dai siti www.cittadinanzadigitale.it e www.veniceconnected.com.

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...).

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 WiFi oltre che della disponibilità economica e degli obiettivi generali del Comune.

In caso di disservizio e mancato rispetto di quanto pattuito l'utente può esercitare il diritto di tutelarsi attraverso lo strumento del reclamo (vedi sezione Suggerimenti e reclami).

A) NORME E PRINCIPI

PRINCIPI FONDAMENTALI

Al fine di fornire costantemente un servizio di qualità il servizio WiFi 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 WiFi 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 WiFi 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 WiFi 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 WiFi 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 WiFi 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 WiFi 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 i siti internet www.cittadinanzadigitale.it e www.veniceconnected.it degli eventuali disservizi.

PARTECIPAZIONE

Il servizio WiFi 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 ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, cui il Comune deve dare riscontro nei tempi stabiliti. Il Comune è tenuto ad acquisire periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso; a tal fine il Comune stabilisce rapporti di collaborazione e confronto con le Associazioni dei Consumatori (Associazioni iscritte presso il Registro Regionale dei Consumatori ed Utenti - Legge Regionale Veneto n. 27 del 2009 articolo 5).

NEUTRALITÀ DELLA RETE

Il servizio WiFi 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 WiFi 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 Venis S.p.A., società strumentale e controllata dal Comune di Venezia, a cui il servizio è affidato.

PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

I principali riferimenti normativi della Carta dei servizi del Servizio WiFi 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;
- Dlgs n. 286 del 30/07/1999 art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi" - Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche.
- Legge n. 150 del 7 giugno 2000 - Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni.
- Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003 – Allegato A "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).

I principali riferimenti normativi comunali¹ della Carta dei Servizi sono:

- Deliberazione di Giunta Comunale n. 545 del 21/12/2006 "Approvazione linee - guida per la pubblicazione e l'aggiornamento delle Carte dei servizi".
- Deliberazione di Giunta Comunale n. 287 del 12/06/2009 "Rete WIFI di proprietà del Comune di Venezia. Definizione delle modalità di accesso ad internet da parte dei cittadini residenti";
- Deliberazione di Giunta Comunale n. 591 del 3/11/2009 "Rete WIFI di proprietà del Comune di Venezia. Definizione delle modalità di accesso ad internet da parte dei city users";

¹ Dal mese di novembre 2010, le Deliberazioni del Comune sono consultabili online all'indirizzo <http://portale.comune.venezia.it/deliberazioni>.

- Deliberazione di Giunta Comunale n. 663 del 27/11/2009, "e-commerce pubblico - implementazione dell'offerta dei servizi con il servizio di connettività wireless";
- Delibera G.C. n. 13 del 27 gennaio 2011, Approvazione procedura adozione Carte dei Servizi e Carte della Qualità dei Servizi Pubblici Locali;
- Deliberazione di Giunta Comunale n. 185 del 29/04/2011, "Free Italia WIFI: principi di adesione alla rete federata di promozione e gestione delle reti WiFi delle Pubbliche Amministrazioni";
- Deliberazione di Giunta Comunale n. 289 del 16/06/2011, "Valorizzazione economica della rete in fibra ottica e wireless di proprietà del Comune di Venezia".

B) PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

FINALITA', MISSIONE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Il Comune ha realizzato ed è proprietario di un'infrastruttura di rete in fibra ottica progressivamente estesa su tutto il territorio comunale che consente di offrire un **servizio WiFi pubblico**, senza abbonamento di servizio, tramite l'installazione di hot-spot per il collegamento internet wireless nelle aree pubbliche cittadine maggiormente frequentate.

Il servizio WiFi è finalizzato a potenziare l'offerta di servizi erogati via internet, migliorare la vivibilità e valorizzare l'economia della città, oltre che a ridurre il divario digitale.

Il servizio WiFi si rivolge, con modalità diverse, ai cittadini residenti, a chi lavora o studia a Venezia (i cosiddetti "city users"), oltre che ai numerosi turisti. Inoltre il Comune ha promosso e partecipa al progetto "Free Italia WiFi", network delle reti WiFi delle Pubbliche Amministrazioni italiane, grazie al quale è possibile, con le proprie credenziali, accedere ai servizi WiFi di tutte le Amministrazioni aderenti al network. Le informazioni sul progetto si trovano all'indirizzo www.freeitaliawifi.it.

La mappa aggiornata delle aree in cui il servizio WiFi è attivo nel territorio veneziano è disponibile su www.cittadinanzadigitale.it e www.veniceconnected.com.

Il Comune ha affidato la realizzazione e la gestione della rete in fibra ottica e del servizio WiFi a Venis S.p.A, società strumentale e controllata dal Comune di Venezia, che è anche titolare del trattamento dei dati personali.

I SERVIZI CHE OFFRIAMO

Il Servizio WiFi si distingue in 3 categorie di seguito descritte nel dettaglio:

1. "Cittadinanza digitale" - WiFi gratuito per residenti e city users,
2. "FreeItaliaWiFi" - WiFi gratuito per utenti del network FreeItaliaWiFi,
3. "Veniceconnected" - WiFi a pagamento.

Servizio n. 1 "Cittadinanza digitale" - WiFi gratuito per residenti e city users

<i>Cosa offre</i>	Connettività internet in modalità WiFi nelle aree pubbliche in cui è stato attivato il servizio (vedi mappa aggiornata sul sito www.cittadinanzadigitale.it).
<i>Caratteristiche specifiche</i>	<p>Le aree in cui il servizio è attivo sono in continua espansione; attualmente il servizio è attivo in circa 200 aree pubbliche distribuite in tutto il territorio comunale. La mappa aggiornata delle aree in cui il servizio WiFi è attivo è disponibile su www.cittadinanzadigitale.it.</p> <p>Al servizio WiFi si accede tramite apparecchiature portatili (PC, telefonini, smartphone, palmari, ecc.) di proprietà dell'utente, compatibili e dotate di scheda wireless certificata dal marchio WiFi, opportunamente configurate. Il servizio è garantito con l'utilizzo di sistemi operativi che supportino la navigazione web.</p> <p>Il servizio WiFi è veicolato in modalità diffusiva e la trasmissione è dipendente da circostanze ambientali e geomorfologiche del luogo di accesso, raccolta e transito dei segnali.</p> <p>Il servizio WiFi è fornito con gli obblighi di sicurezza applicabili e mediante l'utilizzo di frequenze in banda condivisa e senza protezione da interferenze.</p>
<i>A chi si rivolge</i>	Il servizio si rivolge ai residenti nel Comune e ai city users, anche minorenni (vedi modalità Registrazione su

	<p>www.cittadinanzadigitale.it).</p> <p>Per "city users" si intendono coloro che frequentano abitualmente la città pur non essendovi residenti (studenti, lavoratori, ecc.). Tale rapporto deve essere dimostrato da documenti attestanti l'attività lavorativa o di studio nel territorio comunale (tessera del trasporto locale "i.mob", libretto universitario, ecc.).</p>
Quali sono i passi da compiere per usufruire dei servizi: registrazione ed accesso	
REGISTRAZIONE	
Residenti	<p>Per collegarsi ad internet tramite il Servizio WiFi è necessario ottenere le credenziali d'accesso (username e password) tramite una procedura di registrazione.</p> <p>La registrazione avviene tramite il sito www.cittadinanzadigitale.it e richiede l'indicazione di un numero di telefono cellulare e di un indirizzo email attivo.</p> <p>Se il richiedente è in possesso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - di una SIM telefonica italiana intestata a proprio nome, - e della carta d'identità in corso di validità, <p>la registrazione può essere conclusa online.</p> <p>In caso contrario, riceverà un'e-mail con le istruzioni e i documenti da presentare presso uno degli sportelli dedicati per concludere la registrazione.</p> <p>L'elenco degli sportelli dedicati, presenti in tutte le Municipalità, è disponibile su www.cittadinanzadigitale.it/faq#uffici_abilitati.</p> <p>La richiesta di accesso al Servizio WiFi per conto di un minore di età deve essere avanzata e sottoscritta da un genitore o da chi ne esercita la potestà ovvero dal tutore nominato.</p> <p>Al termine della registrazione, le credenziali d'accesso (username e password) vengono comunicate tramite sms ed email.</p> <p>Le istruzioni dettagliate sulla registrazione al servizio sono consultabili su http://www.cittadinanzadigitale.it/guida/residenti</p>

<p>City users</p>	<p>Per collegarsi ad internet tramite il Servizio WiFi è necessario ottenere le credenziali d'accesso (username e password) tramite una procedura di registrazione.</p> <p>La registrazione avviene tramite il sito www.cittadinanzadigitale.it e richiede l'indicazione di un numero di telefono cellulare e di un indirizzo email attivo.</p> <p>Se il richiedente è in possesso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - di una SIM telefonica italiana intestata a proprio nome, - e una tessera nominativa i.mob² del trasporto pubblico locale, <p>la registrazione può essere conclusa online.</p> <p>In caso contrario, riceverà un'email con le istruzioni e i documenti da presentare presso uno degli sportelli dedicati per concludere la registrazione, in particolare dovrà presentare la documentazione idonea a dimostrare l'attività lavorativa o di studio svolta nel Comune di Venezia.</p> <p>L'elenco degli sportelli dedicati, presenti in tutte le Municipalità, è disponibile su www.cittadinanzadigitale.it/faq#uffici_abilitati.</p> <p>La richiesta di accesso al Servizio WiFi per conto di un minore di età deve essere avanzata e sottoscritta da un genitore o da chi ne esercita la potestà ovvero dal tutore nominato.</p> <p>Al termine della registrazione, le credenziali d'accesso (username e password) vengono comunicate tramite sms ed email.</p> <p>Le istruzioni dettagliate sulla registrazione al servizio sono consultabili su http://www.cittadinanzadigitale.it/guida/nonresidenti</p>
	<p>Per accedere al servizio, l'utente che dispone delle credenziali d'accesso può procedere come segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ accendere l'apparecchiatura portatile (PC, telefonino, smartphone, palmare, ecc) e verificare che l'opzione WiFi sia attiva, selezionarla e cliccare su connetti, ▪ verificare che nelle reti disponibili sia presente la rete "VeniceConnected", ▪ Attenzione: se la rete VeniceConnected non è presente nella lista delle connessioni disponibili, probabilmente si è in

² Le informazioni dettagliate sulla tessera del trasporto pubblico locale i.mob sono disponibili su www.actv.it

	<p>una zona non raggiunta dal servizio o l'hot-spot è in manutenzione (queste informazioni sono consultabili su www.cittadinanzadigitale.it) ed è quindi necessario spostarsi in un'altra zona,</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ avviare un browser Internet e digitare un qualsiasi indirizzo, ▪ inserire le credenziali di accesso: username e password. <p>Le istruzioni dettagliate sull'accesso al servizio sono consultabili su http://www.cittadinanzadigitale.it/guida/come-collegarsi</p>
<i>Quanto costa il servizio</i>	Gratuito.

Servizio n. 2 "FreeItaliaWifi" - Accesso WIFI gratuito per utenti FreeItaliaWifi

<i>Cosa offre</i>	<p>Il progetto Free Italia WiFi consente agli utenti già iscritti ad analoghi servizi di pubbliche amministrazioni aderenti al network FreeItaliaWiFi di accedere al servizio WiFi del Comune di Venezia utilizzando le proprie credenziali, senza dover effettuare una nuova procedura di registrazione. Similmente, chi è registrato al servizio WiFi del Comune di Venezia può accedere alle reti WiFi di altre Amministrazioni federate.</p> <p>Tutte le informazioni sul progetto sono disponibili su www.freeitaliawifi.it.</p> <p>Nell'ambito di Free Italia WiFi il servizio WiFi del Comune offre agli utenti delle Amministrazioni federate la connettività internet WiFi nelle aree pubbliche in cui è stato attivato il servizio (vedi mappa aggiornata sul sito www.cittadinanzadigitale.it).</p>
<i>Caratteristiche specifiche</i>	<p>Le aree in cui il servizio è attivo sono in continua espansione; attualmente il servizio è attivo in circa 200 aree pubbliche distribuite in tutto il territorio comunale. La mappa aggiornata delle aree in cui il servizio WiFi è attivo è disponibile su www.cittadinanzadigitale.it.</p> <p>Al servizio WiFi si accede tramite apparecchiature portatili (PC, telefonini, smartphone, palmari, ecc.) di proprietà dell'utente,</p>

	<p>compatibili e dotate di scheda wireless certificata dal marchio WiFi, opportunamente configurate. Il servizio è garantito con l'utilizzo di sistemi operativi che supportino la navigazione web.</p> <p>Il servizio WiFi è veicolato in modalità diffusiva e la trasmissione è dipendente da circostanze ambientali e geomorfologiche del luogo di accesso, raccolta e transito dei segnali.</p> <p>Il servizio WiFi è fornito con gli obblighi di sicurezza applicabili e mediante l'utilizzo di frequenze in banda condivisa e senza protezione da interferenze.</p> <p>Il progetto Free Italia WiFi prevede che il network garantisca agli utenti un minimo di due ore giornaliere di collegamento, anche non continuativo e/o un minimo di traffico generato (in download e upload) non inferiore a 300 MB.</p>
<i>A chi si rivolge</i>	<p>Il servizio si rivolge a utenti già iscritti a servizi analoghi di altre pubbliche amministrazioni aderenti a Free Italia WiFi, il cui elenco aggiornato è disponibile su www.freeitaliawifi.it.</p>
<i>Quali sono i passi da compiere per usufruire dei servizi: registrazione ed accesso</i>	
REGISTRAZIONE	
<i>Utenti Free Italia WiFi</i>	<p>Gli utenti federati a Free Italia WiFi non devono registrarsi, accedono direttamente al servizio tramite le credenziali ricevute a seguito della registrazione a servizi analoghi di altre pubbliche amministrazioni aderenti al progetto "Free Italia WiFi", il cui elenco aggiornato è disponibile su www.freeitaliawifi.it.</p>
ACCESSO AL SERVIZIO	
	<p>Per accedere al servizio, l'utente che dispone delle credenziali d'accesso può procedere come segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ accendere l'apparecchiatura portatile (PC, telefonini, smartphone, palmari, ecc) e verificare che l'opzione WiFi sia attiva, ▪ verificare che nelle reti disponibili sia presente la rete "VeniceConnected", ▪ Attenzione: se la rete VeniceConnected non è presente nella lista delle connessioni disponibili, probabilmente si è in

	<p>una zona non raggiunta dal servizio o l'hot-spot è in manutenzione (queste informazioni sono consultabili su www.cittadinanzadigitale.it) ed è quindi necessario spostarsi in un'altra zona,</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ avviare un browser Internet e digitare un qualsiasi indirizzo, ▪ inserire le credenziali d'accesso: ▪ il proprio username a cui va aggiunto il simbolo "@" e il "dominio/realm" della rete presso cui l'utente si è registrato (ad esempio un utente registrato alla rete WiFi della Regione Sardegna dovrà inserire nel campo username "nomeutente@surfinsardinia"). ▪ la propria password invariata. <p>L'elenco aggiornato dei domini/realm delle reti Free Italia WiFi è disponibile su http://www.freeitaliawifi.it/drupal7/per-il-cittadino. Le istruzioni dettagliate sull'accesso al servizio WiFi sono consultabili su http://www.cittadinanzadigitale.it/guida/come-collegarsi</p>
<i>Quanto costa il servizio</i>	Gratuito.

Servizio n. 3 "Veniceconnected" - WIFI a pagamento

<i>Cosa offre</i>	Connettività internet in modalità WiFi nelle aree pubbliche in cui è stato attivato il servizio (la mappa aggiornata è consultabile sul sito www.veniceconnected.com).
<i>Caratteristiche specifiche</i>	<p>Le aree in cui il servizio è attivo sono in continua espansione; attualmente il servizio è attivo in circa 200 aree pubbliche distribuite in tutto il territorio comunale.</p> <p>Al servizio WiFi si accede tramite apparecchiature portatili (PC, telefonini, smartphone, palmari, ecc.) di proprietà dell'utente, compatibili e dotate di scheda wireless certificata dal marchio WiFi, opportunamente configurate. Il servizio è garantito con l'utilizzo di sistemi operativi che supportino la navigazione web.</p>

	<p>Il servizio WiFi è veicolato in modalità diffusiva e la trasmissione è dipendente da circostanze ambientali e geomorfologiche del luogo di accesso, raccolta e transito dei segnali.</p> <p>Il servizio WiFi è fornito con gli obblighi di sicurezza applicabili e mediante l'utilizzo di frequenze in banda condivisa e senza protezione da interferenze.</p>
<i>A chi si rivolge</i>	Si rivolge a tutti coloro che intendono usufruire del servizio WiFi e non rientrano nelle categorie: residenti, city-users e utenti FreeItaliaWiFi.
<i>Quali sono i passi da compiere per usufruire dei servizi: acquisto ed accesso</i>	
REGISTRAZIONE	
	<p>L'accesso ad internet WiFi deve essere acquistato tramite il sito www.veniceconnected.com. Per procedere all'acquisto scegliere la lingua e selezionare:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acquista - VAI AL CARRELLO - il giorno a partire dal quale si intende attivare il servizio - Wi-Fi. <p>Nella sezione Wi-Fi è possibile scegliere tra le seguenti tipologie di prodotto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - WiFi 24ore - WiFi 72ore - WiFi 7giorni. <p>Il servizio può essere acquistato:</p> <ul style="list-style-type: none"> - via internet fino a quattro giorni prima della data prescelta; - oppure, quando si è già a Venezia, collegandosi al portale www.veniceconnected.com da una delle aree WiFi della rete comunale; in questo caso il portale alla richiesta di connessione presenta l'opzione di acquisto. <p>In entrambi i casi al termine della transazione le credenziali di accesso sono inviate all'indirizzo di posta elettronica dichiarato in fase di acquisto. Nel caso di acquisto quando si è già a Venezia le credenziali compaiono inoltre a video consentendo l'accesso immediato.</p>

ACCESSO AL SERVIZIO	
	<p>Per accedere al servizio, l'utente che dispone delle credenziali d'accesso può procedere come segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ accendere l'apparecchiatura portatile (PC, telefonino, smartphone, palmare, ecc.) e verificare che l'opzione WiFi sia attiva, ▪ verificare che nelle reti disponibili sia presente la rete "Veniceconnected", selezionarla e cliccare su connetti, <p>Attenzione: se la rete VeniceConnected non è presente nella lista delle connessioni disponibili, probabilmente si è in una zona non raggiunta dal servizio o l'hot-spot è in manutenzione (queste informazioni sono consultabili su www.veniceconnected.com) ed è quindi necessario spostarsi in un'altra zona.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ avviare un browser Internet e digitare un qualsiasi indirizzo, ▪ inserire le credenziali di accesso: username e password. <p>Le istruzioni dettagliate sull'accesso al servizio sono consultabili su http://www.veniceconnected.com/it/node/2156</p>
Quanto costa il servizio	<p>Le tariffe del servizio, differenziate nelle tre tipologie di prodotto – WiFi 24ore, WiFi 72ore, WiFi 7giorni –, sono disponibili su http://www.veniceconnected.com/node/1594</p> <p>Il servizio acquistato è valido per ore continuative a partire dal primo utilizzo; ad es. "WiFi 24h" significa: dalle ore 15.00 di lunedì 1 (attivazione) alle ore 14.59 di martedì 2.</p>

I NOSTRI STANDARD DI QUALITA' E IL DIRITTO AL RIMBORSO

Il Servizio WiFi riconosce agli utenti il diritto al rispetto dei livelli minimi di qualità (standard) individuati nella tabella successiva. Il Servizio WiFi 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 "generalisti", ossia riferiti al complesso delle prestazioni rese dal Servizio WiFi, o "specifici", ossia verificabili in prima

persona dall'utente. Gli standard di qualità potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni.

Nel caso di mancato rispetto degli standard specifici, per cause non dovute a forza maggiore o a responsabilità di terzi o all'utente stesso, prevediamo il rimborso dell'importo del servizio non usufruito (vedi la successiva sezione C) Rapporti con i cittadini).

Nella tabella che segue sono indicati gli standard di qualità di ciascun servizio erogato, gli indicatori con i quali la stessa è misurata ed i relativi standard.

TABELLA STANDARD DI QUALITA'

Servizi n. 1 e 2		"Cittadinanza digitale" - WIFI gratuito per residenti e city users, "FreeItaliaWiFi" - WiFi gratuito per utenti FreeItaliaWiFi		
Fattori Qualità	Indicatori	Standard	Tipo	Rimborso
<i>Disponibilità del servizio</i>	DIS ³ : Percentuale di tempo di effettiva erogazione del servizio, calcolata trimestralmente	DIS (Disponibilità del servizio) ≥ 98,5%	Generale	No
<i>Tempestività</i>	Tempo medio di risposta ai quesiti posti all'indirizzo info@cittadinanza digitale.it calcolato trimestralmente	4 giorni	Generale	No
	Tempo medio di pubblicazione sul sito www.cittadinanza digitale.it dell'informazione sugli hotspot in manutenzione, calcolato trimestralmente	≤ 75 min. dall'interruzione del servizio per ciascun hotspot	Generale	No
Servizio n. 3		"Veniceconnected" - WIFI a pagamento		

³ La formula di calcolo dell'indicatore di disponibilità del servizio è:

$$DIS = [(\Sigma \text{Tempo_totale} - \Sigma \text{Durata_fermo}) / \Sigma \text{Tempo_totale}] \times 100$$

Tempo_totale: è il tempo di erogazione del servizio previsto per ciascun hotspot, escluso il tempo di interruzione per manutenzioni programmate.

Durata_fermo: è il tempo di interruzione del servizio per ciascun hotspot.

Fattori Qualità	Indicatori	Standard	Tipo	Rimborso
<i>Disponibilità del servizio</i>	DIS ⁴ : Percentuale di tempo di effettiva erogazione del servizio, calcolata trimestralmente	DIS (Disponibilità del servizio) ≥ 98,5%	Generale	No
<i>Affidabilità del servizio</i>	Si definisce l'evento di "Grave disservizio della rete" nel caso in cui la percentuale degli hotspot attivi sia inferiore al valore soglia del 60% (%_hotspot_attivi < 60%.) o il sistema di autenticazione non sia attivo. GD ⁵ : Percentuale di tempo di "Grave disservizio della rete" rispetto al tempo del servizio acquistato.	GD < 25%	Specifico	Sì ⁶
<i>Tempestività</i>	Tempo medio di risposta ai quesiti posti alla sezione "Contattaci" di www.veniceconnected.com , calcolato trimestralmente	4 giorni	Generale	No
	Tempo medio di pubblicazione sul sito	≤ 75 min. dall'interruzione del servizio per	Generale	No

⁴ La formula di calcolo dell'indicatore di disponibilità del servizio è:

$$DIS = [(\Sigma \text{Tempo_totale} - \Sigma \text{Durata_fermo}) / \Sigma \text{Tempo_totale}] \times 100$$

Tempo_totale: è il tempo di erogazione del servizio previsto per ciascun hotspot, escluso il tempo di interruzione per manutenzioni programmate.

Durata_fermo: è il tempo di interruzione del servizio per ciascun hotspot.

⁵ La formula di calcolo dell'indicatore di affidabilità del servizio è:

$$GD = (\Sigma \text{Tempo_Grave_disservizio} / \text{Tempo_servizio_acquistato}) \times 100$$

Tempo_Grave_disservizio: è la durata degli eventi di "Grave disservizio della rete" nell'arco di tempo del servizio acquistato,

Tempo_servizio_acquistato: è il tempo di erogazione del servizio previsto per le tipologie di servizio acquistabili.

⁶ Ad esempio: nel caso di acquisto di "WiFi 24 ore", viene concesso il rimborso della spesa, a fronte di esplicita richiesta e previa verifica di mancato utilizzo del servizio: qualora si verifichi l'evento di "Grave disservizio della rete" per 6 ore.

	www.veniceconnected.com dell'informazione sugli hotspot in manutenzione, calcolato trimestralmente	ciascun hotspot		
--	--	-----------------	--	--

C) RAPPORTI CON I CITTADINI

Per consentire il miglioramento della qualità del Servizio WiFi 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 E RICHIESTE DI RIMBORSO

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:

- n. 1 "Cittadinanza digitale" - WIFI gratuito per residenti e city user,
- n. 2 "FreeItaliaWiFi" - WIFI gratuito per utenti FreeItaliaWiFi,

i suggerimenti e i reclami vanno inviati a: info@cittadinanzadigitale.it.

Nel caso del servizio:

- n. 3 "Veniceconnected" - WIFI a pagamento,

i suggerimenti, i reclami e le richieste di rimborso vanno presentati alla sezione [Contattaci](http://www.veniceconnected.com/it/node/1856) (<http://www.veniceconnected.com/it/node/1856>) del sito www.veniceconnected.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.

Nel caso di rilevazione da parte dell'utente del mancato rispetto degli standard,

il medesimo deve segnalarlo entro 30 giorni.

Nel caso di richiesta di rimborso è necessario indicare il codice PNR, ricevuto all'atto dell'acquisto del servizio, le motivazioni e fornire tutte le informazioni che possano servire per ricostruire e accertare l'accaduto. Riconosciuta la validità della richiesta, il rimborso viene evaso entro il tempo massimo di 30 giorni.

INDAGINI DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Ogni anno viene effettuata almeno una rilevazione per verificare il gradimento del servizio WiFi, 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, ecc.).

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

DOMANDE FREQUENTI

Le risposte ad alcune fra le domande più frequenti sul Servizio WiFi sono disponibili:

- per il servizio n. 1 "Cittadinanza digitale" - *WIFI gratuito per residenti e city user*

alla sezione FAQ www.cittadinanzadigitale.it/faq

- per il servizio n. 2 "FreeItaliaWiFi" - *WIFI gratuito per utenti FreeItaliaWiFi*

alla sezione FAQ www.cittadinanzadigitale.it/faq

e alla sezione "[per il cittadino](http://www.freeitaliawifi.it)" del sito www.freeitaliawifi.it

- per il servizio n. 3 "Veniceconnected" - *WIFI a pagamento*

alla sezione FAQ www.veniceconnected.com/it/faq.