



**MEDI@NET**  
CARTA DEI SERVIZI 2018

## CARTA DEI SERVIZI 2018

### INDICE

- PREMESSA
- CHI SIAMO
- PRINCIPI FONDAMENTALI
  - UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ
  - CONTINUITÀ
  - CORTESIA E CHIAREZZA
  - EFFICACIA ED EFFICIENZA
- I NOSTRI SERVIZI
  - ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI
  - INSERIMENTO DEI DATI PERSONALI NELLA BASE DI DATI UNICA DBU
  - BLOCCO SELETTIVO DI CHIAMATA
  - FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO
  - RECLAMI, CONCILIAZIONI E CONTROVERSIE
  - TUTELA DELLA PRIVACY
  - RECESSO
  - INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA
- OBIETTIVI DI QUALITÀ PER L'ANNO 2019
  - TABELLA 1 - 254/04/CSP (TELEFONIA)
  - TABELLA 2 - 131/06/CSP All. 1-2-3-4-5 (INTERNET)
  - TABELLA 3 - 131/06/CSP All. 7-8-9 (INTERNET)
- GLOSSARIO

## PREMESSA

Nella presente Carta dei Servizi sono descritti i principi ed i parametri di qualità dei servizi di telecomunicazioni aperti al pubblico forniti dalla Medi@net S.r.l. (di seguito Medi@net). La Carta è stata redatta nel rispetto della normativa vigente e, in particolare, delle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP, n. 131/06/CSP e n. 244/08/CSP. Le Condizioni Generali di Contratto con la propria clientela si uniformano ai principi ed ai criteri della Carta, e nei modelli descrittivi dei servizi sono contenute le integrazioni e le specifiche di ciascun servizio.

## CHI SIAMO

Medi@net è un Wireless Internet Service Provider (WISP), un Reseller VoIP e un fornitore di connettività in Fibra mista rame (FTTC); è una realtà sarda che dal 2007 opera nel campo delle telecomunicazioni, offrendo alla clientela business e residenziale servizi di accesso alla rete Internet, unitamente a servizi di valore aggiunto, quali telefonia e videosorveglianza.

Medi@net si pone l'obiettivo di rafforzare la propria posizione nel settore, attraverso la ricerca, lo studio e la sperimentazione di servizi all'avanguardia, al passo con le tecnologie del futuro. Grazie alla propria professionalità e alle proprie competenze, l'azienda concorre allo sviluppo del territorio, fornendo servizi ai privati, alle Pubbliche Amministrazioni e ad un ampio bacino di aziende e attività produttive.

Medi@net offre prodotti su misura per i propri Clienti, che spiccano per qualità ed affidabilità; lo staff tecnico e commerciale è sempre in grado di fornire una risposta sicura, qualificata e professionale a qualsiasi esigenza.

Per avere maggiori informazioni su Medi@net è a disposizione della Clientela il sito web

**[www.medianetitalia.com](http://www.medianetitalia.com)**

---

## PRINCIPI FONDAMENTALI

### UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

La fornitura dei servizi da parte di Medi@net, si ispira ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità, in modo da garantire la parità di trattamento a tutti i Clienti e uguaglianza di condizioni e servizio prestato. In funzione di tale impegno, Medi@net rispetta le condizioni di fornitura del servizio stabilite dal legislatore e dal garante, applica le agevolazioni economiche per Clienti non vedenti e non udenti di cui alla Delibera AGCOM 46/17/CONS ( <http://www.medianetitalia.com/index.php?sezione=agevolazioni>) e si dimostra disponibile ad indicare agli utenti eventuali misure atte a favorire ogni forma di fruizione differenziata, tesa a realizzare condizioni di parità di accesso ed uso dei servizi di telecomunicazione per i disabili e per gli anziani, nonché a favorire l'eliminazione delle barriere alla connettività.

### CONTINUITÀ

Medi@net si impegna ad offrire un servizio regolare, ininterrotto, per tutta la durata del contratto, nella piena consapevolezza che la continuità di servizio sia un requisito imprescindibile per la salvaguardia degli interessi del Cliente.

Nei rari casi di malfunzionamenti, anche qualora siano imputabili a terzi o a cause di forza maggiore, Medi@net adotta con la massima tempestività tutte le misure necessarie finalizzate al ripristino della completa funzionalità di servizio.

### CORTESIA E CHIAREZZA

Nel rapporto con i propri Clienti, Medi@net si ispira agli ideali di correttezza e trasparenza e assicura la massima disponibilità di informazioni in merito ai servizi erogati; la cordialità e il rispetto orientano quotidianamente la condotta del personale.

In ottemperanza al principio della libera scelta del consumatore, il contratto per la fornitura del servizio e ogni documento ad esso complementare sono resi accessibili e praticabili attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate.

Per garantire inoltre la massima trasparenza, il sito aziendale [www.medianetitalia.com](http://www.medianetitalia.com) viene costantemente aggiornato allo scopo di supportare i visitatori nella scelta del prodotto più adeguato alle proprie esigenze.

### **EFFICACIA ED EFFICIENZA**

Medi@net ricerca instancabilmente un miglioramento del servizio, investendo risorse nell'aggiornamento professionale del proprio personale e nell'ammodernamento tecnologico degli strumenti di lavoro. L'azienda ha fatto di professionalità e preparazione elementi caratterizzanti della propria identità.

## I NOSTRI SERVIZI

Allo scopo di migliorare continuamente i propri standard di qualità, Medi@net svolge un costante lavoro di verifica e controllo sul proprio servizio. Nello specifico, vengono monitorati i parametri tecnici segnalati dalle Autorità, assicurandone la piena conformità alla normativa.

Medi@net fornisce i servizi di comunicazioni elettroniche elencati di seguito:

- FIBRA MISTA RAME (FTTC)
- WDSL (HIPERLAN)
- TELEFONIA (VoIP)
- WIFI – HOTSPOT
- VIDEOSORVEGLIANZA

## ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI

Abitualmente, il Cliente interagisce con Medi@net per richiedere:

- servizi di accesso ad Internet e telefonia;
- consulenza e progettazione per reti e sistemi di videosorveglianza;
- variazioni di forniture su contratti esistenti;
- disdette;
- informazioni e reclami;
- pagamenti fatture;
- addebiti per servizi richiesti.

## INSERIMENTO DEI DATI PERSONALI NELLA BASE DI DATI UNICA DBU

---

**Carta dei Servizi 2018**

---

Medi@net tutela il diritto di scelta del Cliente per ciò che concerne l'inserimento dei propri dati personali all'interno degli elenchi telefonici. Qualora il Cliente abbia prestato il proprio consenso all'immissione nella base di dati unica (DBU) e negli elenchi telefonici (sia cartacei che digitali) attraverso la compilazione dell'apposito modulo, essa avverrà nel rispetto delle condizioni prestabilite e dei tempi tecnici necessari.

Medi@net non assume alcun impegno in ordine alla tempistica di inserimento dei dati personali del Cliente negli elenchi che verranno pubblicati. Si ricorda che è possibile ottenere l'omissione dell'indicazione dell'indirizzo o del nome per esteso.

**BLOCCO SELETTIVO DI CHIAMATA**

Medi@net garantisce gratuitamente al Cliente le opzioni di sbarramento selettivo delle chiamate in uscita sulle base delle disposizioni di cui alla delibera n. 418/07/CONS. Le numerazioni soggette a blocco permanente di chiamata sono incluse nel paniere di cui all'allegato A della Delibera n° 600/09/CONS. Medi@net rispetta la prescrizione di cui all'art. 1, comma 4, nel punto in cui si stabilisce: *“L'utenza che fruisca dello sbarramento selettivo delle chiamate in uscita ha la facoltà di richiedere all'operatore di accesso in ogni tempo la modifica della tipologia di sbarramento e quella di revocare il consenso, espresso o tacito, allo sbarramento medesimo. L'operatore è tenuto ad eseguire la richiesta dell'utente entro cinque giorni lavorativi”*.

È possibile usufruire di tale servizio inoltrando una richiesta ai recapiti mail indicati nel paragrafo *“Informazioni alla Clientela”*.

**FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO**

Le fatture relative ai nostri servizi sono regolarmente inviate agli utenti via mail, con cadenza bimestrale, in anticipo di almeno 15 giorni rispetto alla scadenza del pagamento.

A partire dal 01/01/2019, a seguito dell'entrata in vigore della legge n.87 del 2018, le fatture dei clienti

saranno trasmesse anche sotto forma di fattura elettronica e saranno disponibili presso il Sistema di Interscambio dell'Agenzia delle Entrate.

I Clienti dispongono di molteplici soluzioni di pagamento relative al genere di servizi scelti. Al momento della sottoscrizione del contratto, il Cliente potrà scegliere la modalità di pagamento che più preferisce, conservando la facoltà di modificarla lungo tutta la durata del rapporto contrattuale:

- Addebito su conto corrente bancario (SDD);
- Bollettino postale;
- Bonifico;
- Rimessa diretta.

Si precisa che le responsabilità derivanti da eventuali disfunzioni e/o danni arrecati da terzi (ad esempio banche, sportelli postali, etc..) nell'esecuzione dei pagamenti, non potranno essere imputati a Medi@net.

Il cliente può rivolgersi all'ufficio commerciale Medi@net per avere informazioni e chiarimenti circa la propria posizione contrattuale e i dati riportati in fattura: per fare ciò è sufficiente chiamare il numero 0781672005 durante gli orari di apertura al pubblico e seguire le istruzioni per interagire con gli addetti alla fatturazione.

## **RECLAMI, CONCILIAZIONI E CONTROVERSIE**

È possibile effettuare un reclamo formale al recapito mail "[clienti@medianetitalia.com](mailto:clienti@medianetitalia.com)" qualora si pensi che: a) il servizio fornito da Medi@net non soddisfi le condizioni stabilite in fase contrattuale; b) gli importi indicati sulle fatture Medi@net siano errati e/o sia necessario predisporre un rimborso a fronte di presunti pagamenti non dovuti.

Medi@net si esprime in merito all'oggetto del reclamo entro 30 giorni dalla ricezione dello stesso,



intervenedo, qualora ve ne sia bisogno, con il ripristino della funzionalità di servizio e/o rettificando le cifre riportate in fattura.

Nel caso in cui il parere dell'azienda non soddisfi le necessità del Cliente, quest'ultimo può rivolgersi al Co.re.com competente per territorio al fine di esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione di cui all'art. 3, comma 1, della Delibera n° 203/18/CONS. Solamente al termine dei trenta giorni successivi alla presentazione dell'istanza di conciliazione, qualora non sia stato ancora raggiunto un accordo tra le parti, il Cliente è autorizzato a procedere con il ricorso in sede giurisdizionale. Per le disposizioni dettagliate riguardanti la risoluzione di controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche e utenti si rimanda al contenuto della delibera citata.

#### **TUTELA DELLA PRIVACY**

Sin dalla stipula il Cliente è informato, ai sensi dell'articolo 13 del Codice della Privacy e del Regolamento (UE) 2016/679 (di seguito "il Regolamento"), che il trattamento dei dati del Cliente è necessario al fine di permettere a Medi@net, direttamente o anche attraverso terzi, di adempiere agli obblighi derivanti dal presente Contratto, ovvero agli obblighi ad esso connessi o previsti dalla legge (art. 6, comma 1, lett. b-c del Regolamento).

Per trattamento dei dati il Regolamento intende "qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con o senza l'ausilio di processi automatizzati e applicate a dati personali o insiemi di dati personali, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione" (Art. 4, punto 2 del Regolamento).

---

Il trattamento dei dati avviene mediante strumenti idonei a garantire la sicurezza, nonché la riservatezza

---

e viene effettuato anche mediante strumenti automatizzati atti a memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi.

Medi@net tutela il diritto del Cliente all'accesso ai dati, alla portabilità, alla modifica, alla notifica in caso di Data Breach o di perdita dei dati, alla limitazione del trattamento e alla cancellazione, al netto degli obblighi imposti dalla legge.

In sede di stipula contrattuale, Medi@net informa il Cliente sul trattamento anche mediante la sottoposizione di un modulo specifico, separato dalle clausole contrattuali.

## **RECESSO**

Il Cliente ha diritto di recedere dal contratto in qualsiasi momento, secondo le modalità esplicitate all'interno delle Condizioni Generali di fornitura sottoscritte dal cliente, avendo cura di restituire gli apparati in dotazione, oggetto di comodato d'uso, entro e non oltre i termini stabiliti dal contratto.

Unicamente per i prodotti in fibra e fibra mista rame, in caso di recesso entro i 24 mesi è prevista la restituzione dello sconto sull'attivazione concesso in fase di stipula contrattuale.

Le offerte economiche ad hoc, non connesse ai prodotti da prospetto, sono sottoposte a termini e condizioni contrattuali separate.

## **INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA**

Medi@net ha sede legale ed operativa in via Stazione s.n.c. – 09013 Carbonia (SU).

L'ufficio Commerciale/Amministrativo è aperto dal lunedì al sabato:

- Mattino: 09.00/13.00
- Pomeriggio: 15.30/19.30
- Sabato: mattino 09.00/13.00.

L'ufficio Tecnico è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 18.00.



Il tuo partner 100% Sardo  
per i servizi di connettività

---

Carta dei Servizi 2018

Tel: 0781/672005 – Fax. 0781/692669

E-mail: [clienti@medianetitalia.com](mailto:clienti@medianetitalia.com)

E-mail: [supportotecnico@medianetitalia.com](mailto:supportotecnico@medianetitalia.com)

Sito web: [www.medianetitalia.com](http://www.medianetitalia.com)

**OBIETTIVI DI QUALITÀ PER L'ANNO 2019**

Medi@net si prepone di migliorare costantemente la qualità del proprio servizio, confrontandosi con la Clientela, convertendo esigenze specifiche in nuove funzionalità, ed adeguandosi alle nuove frontiere tecnologiche del settore.

L'azienda si uniforma alla normativa sulla tutela dei consumatori, applicando nei dettagli le disposizioni riguardanti la rilevazione e la pubblicazione delle misure degli indicatori di qualità riguardanti i servizi di accesso ad Internet da postazione fissa e i servizi di telefonia vocale fissa.

Nelle tabelle a seguire vengono riportati gli obiettivi di qualità previsti per il 2018, individuati sulla base delle specifiche delibere emesse dall'AGCOM.

**TABELLA 1 – OBIETTIVI 2019 SERVIZI DI TELEFONIA VOCALE FORNITI SU RETE FISSA**

La seguente tabella è redatta ai sensi degli allegati 1-2-3-6-10-11 di cui alla **Delibera n. 254/04/CSP**.

INDICATORE	DESCRIZIONE	MISURA	OBIETTIVO
<b>Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale*</b> (All. 1)	Tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio	Percentile 95	18 gg
		Percentile 99	24 gg
		Percentuale ordini validi completati nel tempo previsto dal contratto	99,1 %
<b>Tasso di malfunzionamento per linea d'accesso</b> (All. 2)	Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile	Tasso con valore percentuale	22 %

<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b> (All. 3)	Tempo che intercorre tra la segnalazione del malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento)	Percentile 80 Percentile 95	7 ore 32 ore
		Percentuale riparazioni malfunzionamenti completate nel tempo previsto dal contratto	99 %
<b>Tempi di risposta dei servizi tramite operatore</b> (All. 6)	Intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti (esclusi i tempi di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano")	3 sec.
		Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	97 %
<b>Fatture contestate</b> (All. 10)	La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti e il numero di fatture emesse	0,1 %
<b>Accuratezza della fatturazione</b> (All. 11)	La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente rispetto al totale di fatture emesse	Tasso con valore percentuale	0 %

\* I tempi di fornitura si allungano in media di 14 gg ogni qualvolta viene richiesta la portabilità del numero.

## TABELLA 2 – OBIETTIVI 2019 SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA

Le seguenti tabelle son state redatte ai sensi degli allegati 1-2-3-4-5 di cui alla **Delibera n. 131/06/CSP** e degli allegati 7-8-9 di cui alla medesima delibera.

- Tabella 2 -

INDICATORE	DESCRIZIONE	MISURA	OBIETTIVO
<b>Tempo di attivazione del servizio</b> (All. 1 - 131/06/CSP)	Tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio	<b>2</b> ORDINI DI PRIMA ATTIVAZIONE RIVOLTI A UN OPERATORE DEL SERVIZIO DI ACCESSO A LARGA BANDA A INTERNET DIVERSO DA QUELLO CHE FORNISCE IL SERVIZIO DI ACCESSO DIRETTO PER UNA LINEA TELEFONICA GIÀ ATTIVA	
		Percentile 95	19 gg
		Percentile 99	40 gg
		Percentuale ordini validi completati nel tempo previsto dal contratto	100 %
		Tempo medio attivazione	12 gg
		<b>5</b> PER SERVIZI DI ACCESSO A BANDA LARGA WIRELESS	
		Percentile 95	8 gg
		Percentile 99	11 gg
		Percentuale ordini validi completati nel tempo previsto dal contratto	100 %
		Tempo medio attivazione	gg
<b>Tasso di malfunzionamento</b> (All. 2 - 131/06/CSP)	Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee di accesso a larga banda, rilevate su base mensile	SERVIZIO REALIZZATO CON STRUTTURE MEDI@NET	
		Tasso con valore percentuale	0,2 %

## Carta dei Servizi 2018

<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b> (All. 3 - 131/06/CSP)	Tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento)	Percentile 80	7 ore
		Percentile 95	32 ore
		Percentuale riparazioni malfunzionamenti completate nel tempo previsto dal contratto	100 %
		Tempo medio riparazione	12 ore
<b>Tempi di risposta dei servizi tramite operatore</b> (All. 4 - 131/06/CSP)	Intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto	Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"	18 sec.
		Tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano	4 sec.
<b>Addebiti contestati</b> (All. 5 - 131/06/CSP)	La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti e il numero di fatture emesse	0,2

- Tabella 3 -

INDICATORE	DESCRIZIONE	MISURA	OBIETTIVO
<b>Velocità di trasmissione dati</b> (All. 7 - 131/06/CSP)	La velocità di trasmissione dati disponibile per i servizi Internet, misurata durante la trasmissione di un file di prova tra un sito remoto, in cui è posizionato un client, e un server, separatamente per il download e per l'upload, osservati per un periodo di tempo fissato.	FTTC	
		Velocità massima in DL (Kbps)	160000
		Velocità media in DL (Kbps)	80000
		Velocità minima in DL (Kbps)	23000
		Deviazione standard DL (Kbps)	31000
		Velocità massima in UL (Kbps)	23000
		Velocità media in UL (Kbps)	6000
		Velocità minima in UL (Kbps)	2500
		Deviazione standard UL (Kbps)	4000
		WDSL	
		Velocità massima in DL (Kbps)	30000
		Velocità media in DL (Kbps)	5000
		Velocità minima in DL (Kbps)	1000
		Deviazione standard DL (Kbps)	3300
		Velocità massima in UL (Kbps)	20000
		Velocità media in UL (Kbps)	700
		Velocità minima in UL (Kbps)	384
Deviazione standard UL (Kbps)	800		



Carta dei Servizi 2018

<p><b>Tasso di perdita dei pacchetti</b> (All. 8 - 131/06/CSP)</p>	<p>Rapporto tra le prove di PING che non hanno prodotto un valore di ritardo e il numero totale di Ping effettuati.</p>	<p>Probabilità di perdita dei pacchetti PING (%)</p>	<p>0,9</p>
<p><b>Ritardi di trasmissione dati</b> (All. 9 - 131/06/CSP)</p>	<p>Il tempo necessario per trasmettere un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING)</p>	<p>Valore medio del PING (ms)</p>	<p>35</p>
		<p>Deviazione standard PING (ms)</p>	<p>8</p>

## GLOSSARIO

**AGCOM:** l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni è un'autorità di garanzia che ha il duplice compito di assicurare la corretta competizione degli operatori sul mercato e di tutelare i consumi di libertà fondamentali degli utenti.

**BANDA LARGA:** nel campo delle telecomunicazioni o dell'informatica è quella tecnica di trasmissione che permette ai fornitori di servizi di accesso ad Internet di sfruttare gli stessi strumenti di connettività per aumentare la mole di dati scambiati simultaneamente. Ad esempio, l'ADSL e la fibra ottica sono due applicazioni tecnologiche della banda larga.

**CO.RE.COM:** istituito con la legge regionale n° 11 del 2008, il Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Autonoma della Sardegna è organo di consulenza, supporto, garanzia e gestione della Regione Sardegna per quanto attiene l'intero sistema delle comunicazioni e in tale ambito svolge le funzioni che gli sono attribuite dalla normativa regionale. Nel contempo è organo funzionale per l'autorità dell'AGCOM e per la stessa svolge diverse funzioni delegate tra le quali il tentativo di conciliazione tra utenti ed enti gestori telefonici.

**DBU:** è l'archivio elettronico unico che raccoglie i numeri telefonici e i dati identificativi dei clienti di tutti gli operatori nazionali di telefonia fissa e mobile. Il DBU è la base dati per la costruzione degli elenchi telefonici.

**DEVIAZIONE STANDARD:** è un indice statistico che stima la dispersione dei dati attorno ad un indice di posizione (tipicamente la media aritmetica).

**FTTC:** dall'inglese *Fiber To The Cabinet*, è la tecnologia che consente di erogare servizi di accesso ad Internet e telefonia sfruttando il collegamento in fibra dalla centrale fino alla cabina esterna più vicina

**al Cliente e la rete in rame nel tratto di congiunzione conclusivo tra la cabina e la sede di installazione.**

**HOTSPOT:** è l'area all'interno della quale si può usufruire di un servizio di connettività aperto al pubblico. Di solito il termine Hotspot si accompagna all'acronimo Wi-Fi, data la natura abitualmente wireless (non cablata) delle connessioni.

**PERCENTILE:** data una scala progressiva di osservazioni, il percentile  $x$  è rappresentato dal valore al di sotto del quale si posiziona l' $x$  % delle osservazioni totali.

**RESELLER:** tradotto dall'inglese *rivenditore*, fa riferimento all'acquisizione di determinati servizi allo scopo di venderli a propria volta piuttosto che utilizzarli.

**SDD:** il SEPA Direct Debit è lo strumento di pagamento che permette al cliente di disporre gli incassi in euro all'interno dell'area SEPA (Area Unica dei Pagamenti Euro) sulla base di un accordo preliminare tra creditore e debitore che consente di addebitare in modo automatico il conto del debitore. Esso rappresenta la standardizzazione europea del RID (Rapporto Interbancario Diretto).

**VoIP:** dall'inglese *Voice Over Internet Protocol*, è una tecnologia che permette di effettuare conversazioni telefoniche sfruttando la connessione internet o, in qualunque caso, una rete dedicata che utilizzi il protocollo IP in sostituzione della rete telefonica generale.

**WDSL:** dall'inglese *Wireless Digital Subscriber Line*, è una tecnologia di trasmissione senza fili a banda larga per collegarsi a Internet senza bisogno di linea fissa, anche in zone non raggiunte dal doppino telefonico (c.d. "ultimo miglio"). Il collegamento avviene tramite un apparato radio da installare sul tetto dell'abitazione o della sede aziendale.

**WI-FI:** abbreviazione della definizione inglese *Wireless-Fidelity*, è quella tecnologia che consente la connessione ad una rete locale senza fili, che sfrutta le onde elettromagnetiche.

**WISP:** dall'inglese *Wireless Internet Service Provider*, si riferisce al fornitore di servizi di accesso ad Internet che fanno uso della trasmissione dati via radio piuttosto che via cavo.