

CARTA DEI SERVIZI Micso srl

PREMESSA

Nella Carta dei Servizi di Micso srl (in seguito "**Carta**") sono descritti i principi ed i parametri di qualità dei servizi di telecomunicazioni aperti al pubblico (in seguito il "**Servizio**") ai quali viene improntata la fornitura degli stessi da parte di Micso srl (in seguito "**Micso**") e la tutela della propria Clientela, ferme restando le specifiche disposizioni previste nei contratti. La Carta è stata redatta nel rispetto dei principi generali descritti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 contenente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e delle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP e n. 131/06/CSP. Le Condizioni Generali di Contratto con la propria clientela si uniformano ai principi ed ai criteri della presente Carta dei Servizi e nei modelli descrittivi dei servizi sono contenute le integrazioni e le specificazioni necessarie e peculiari per ciascun servizio.

PRINCIPI FONDAMENTALI

- **Uguaglianza ed imparzialità** - La fornitura del Servizio da parte di Micso si ispira ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità in modo da garantire la parità di trattamento dei Clienti a parità di condizioni e di servizio prestato senza distinzione di sesso, razza, religione, opinioni politiche. In funzione di tale impegno, Micso interpreta ed applica le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di fornitura del servizio attenendosi alle norme regolatrici del settore e si mostra 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 TLC per i disabili e per gli anziani, nonché a favorire l'eliminazione delle barriere alla comunicazione.

- **Continuità** - Micso si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare e continuativo e senza interruzioni per tutta la durata del contratto, fatto salvo eventi di forza maggiore. Eventuali interruzioni o forniture irregolari del servizio per permettere le attività di manutenzione, saranno limitate ai tempi tecnici strettamente necessari. Micso, ove possibile, informerà in anticipo i Clienti degli interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio indicando sul sito web www.micso.it la durata presumibile e il punto di contatto per ottenere assistenza e maggiori dettagli. Micso informa che i Servizi vengono alimentati tramite energia elettrica.

Partecipazione - Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre materiale e/o documenti contenenti suggerimenti per migliorare la fornitura del Servizio o del rapporto col Cliente stesso. Le segnalazioni e i suggerimenti del Cliente sono adeguatamente riscontrate via mail.

Cortesìa - Micso si impegna ad usare la massima cortesia nei confronti del Cliente e a fornire ai propri dipendenti le opportune istruzioni in tal senso. I dipendenti Micso sono tenuti ad indicare il proprio identificativo sia nel rapporto personale, che nelle comunicazioni telefoniche con il Cliente, quando richiesto.

Efficienza ed efficacia - Micso persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Informativa alla clientela e diritto di scelta - Micso si impegna ad adottare la massima trasparenza e completezza nella diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecnico/economiche e contrattuali dei vari servizi offerti e di rispettare il diritto di scelta del Cliente. In ottemperanza al principio di scelta, il contratto per la fornitura del servizio e di ogni suo eventuale atto conseguente sono resi accessibili e praticabili attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate.

STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI

Micso considera la qualità uno dei propri obiettivi principali. Al fine di monitorare la qualità dei servizi erogati, Micso adotta per i servizi di accesso ad Internet e di fonia degli indicatori di qualità dei servizi in linea con le definizioni ed i metodi di misurazione previsti dal Codice delle Comunicazioni elettroniche. Per ciascun anno solare di riferimento, Micso definisce e aggiorna tali standard in rapporto ai risultati conseguiti nell'anno precedente. Quanto sopra tiene conto anche dei suggerimenti effettuati dai clienti e di verifiche periodiche. Micso, in adempimento a quanto prescritto dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, pubblica sul proprio **sito web** (www.micso.it) i resoconti semestrali ed annuali sui risultati effettivamente raggiunti per ciascun indicatore di qualità (per la definizione puntuale di ciascun indicatore si rimanda alle schede di dettaglio contenute nelle delibere 254/04/CSP e 131/06/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nelle quali si precisa che sono esclusi i ritardi non dipendenti dalla volontà di Micso ed i malfunzionamenti non pertinenti alla rete di competenza Micso).

Obiettivi per il servizio di telefonia vocale

Tempo di fornitura del collegamento iniziale (tempo misurato che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio)

Accesso diretto con proprie strutture: tempistiche non quantificabili a priori in quanto soggette a studio di fattibilità specifico

Accesso diretto con strutture di altri Operatori:

60 giorni solari nel 95% dei casi

90 giorni solari nel 99% dei casi

Tasso di malfunzionamento per linea di accesso (Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive rilevate nel medesimo periodo)

Accesso diretto con proprie strutture: 1,6% (valore percentuale annuale)

Accesso diretto con strutture di altri Operatori: 9,2% (valore percentuale annuale)

Accesso indiretto in modalità CPS o CS: 1,2% (valore percentuale annuale)

Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione)

Accesso diretto con proprie strutture:

6 ore solari nel 80% dei casi

8,5 ore solari nel 95% dei casi

Accesso diretto con strutture di altri Operatori:

28 ore solari nel 80% dei casi

40 ore solari nel 95% dei casi

Accesso indiretto in modalità CPS o CS:

16 ore solari nel 80% dei casi

30 ore solari nel 95% dei casi

Fatture Contestate (rapporto tra il numero reclami ricevuto nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo)

Valore percentuale annuo pari al 3%

Accuratezza della fatturazione (rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo)

Valore percentuale annuo pari al 2%

Tempo di fornitura della Carrier Pre-selection (tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio di CPS è realmente disponibile per l'uso)

15 giorni solari nel 95 % dei casi

18 giorni solari nel 99 % dei casi

Obiettivi per il servizio di accesso ad Internet

Tempo di attivazione del servizio di accesso ad Internet (tempo misurato che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio)

Attivazione del servizio di accesso ad Internet:

18 giorni solari: Tempo medio di fornitura

45 giorni solari nel 95% dei casi

60 giorni solari nel 99% dei casi

Tasso di malfunzionamento per linea di accesso ad Internet (Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso a larga banda attive rilevate nel medesimo periodo)

Servizio offerto con proprie strutture o ULL: 4% (valore percentuale annuale)

Servizio offerto utilizzando servizi wholesale: 3,4% (valore percentuale annuale)

Tempo di riparazione dei malfunzionamenti del servizio di accesso ad Internet (tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione)

Servizio offerto con proprie strutture o ULL:

6 ore solari: Tempo medio di fornitura

10 ore solari nel 80% dei casi

12 ore solari nel 95% dei casi

Servizio offerto utilizzando servizi wholesale:

5 ore solari: Tempo medio di fornitura

8 ore solari nel 80% dei casi

10 ore solari nel 95% dei casi

Tempo di risposta alle chiamate al servizio di assistenza ai clienti (intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto)

35 sec.: Tempo minimo (medio) per parlare con "operatore umano"

Tempo di risposta dell'operatore umano dopo la scelta dell'utente

6,5 sec: Tempo medio di risposta dell'operatore dopo la scelta da parte dell'utente

90%: Percentuale di chiamate entranti il cui tempo di risposta dell'operatore è

inferiore a 20 sec

Addebiti Contestati per servizi di accesso ad Internet (rapporto tra il numero reclami

ricevuto nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo)
Valore percentuale annuo pari al 3%

CARATTERISTICHE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Reclami per irregolare funzionamento del servizio - Le eventuali segnalazioni, reclami e richieste relative a malfunzionamenti o mancate attivazioni del servizio possono essere comunicate per telefono ad un operatore Micso ai numeri a pagamento 085.54105/0854315192 (Servizio Clienti disponibile dalle 9:00 alle 13:30 e dalle 15:00 alle 18:30 escluso sabato e domenica) oppure per iscritto all'indirizzo del Servizio Clienti Via Tiburtina Valeria, 318 65128 Pescara (PE). Il Servizio Clienti riceve, conserva e riporta il tipo di segnalazione rivolta dal cliente anche nel caso in cui essa sia manifestata con semplice comunicazione telefonica. La struttura ha sempre in evidenza le richieste e i problemi segnalati dal Cliente. Micso, garantisce il monitoring proattivo della propria rete; ciò comporta che in caso di disservizio che impatta sul cliente, anche in caso di mancata segnalazione da parte di quest'ultimo Micso mette in pratica tutte le azioni che predispongono alla risoluzione del disservizio.

Fatturazione e pagamento - La fatturazione (disponibile in formato cartaceo o in formato elettronico) è effettuata per i servizi a canone (tipicamente servizi dati) in via anticipata, per tutti i servizi internet e la fattura sarà inviata al Cliente con almeno 15gg di anticipo rispetto alla data di scadenza. Altre forme di periodicità di fatturazione potranno essere introdotte in funzione delle peculiarità del servizio offerto o dei volumi di traffico del cliente.

Il pagamento delle fatture deve essere effettuato per l'intero importo entro 30 giorni dalla data di emissione della fattura e potrà essere effettuato:

- a mezzo RID
- a mezzo bonifico bancario
- a mezzo carta di credito
- a mezzo conto corrente postale.

Micso si riserva la facoltà di introdurre nuove modalità di pagamento coerenti con lo sviluppo dei sistemi di pagamento e/o limitarne alcune in relazione a specifici prodotti e/o servizi offerti. Prima dell'attivazione del Servizio, ovvero durante la fornitura del Servizio, Micso potrà richiedere al Cliente l'accensione di una Fideiussione o di altra idonea garanzia, ovvero un adeguamento rispetto a quanto precedentemente richiesto.

Reclami relativi alla Fatturazione e Rimborsi - Salvo i casi di rimborso automatico nei casi di errati addebiti ad una pluralità di utenti, le richieste di rimborso o i reclami relativi alla fatturazione potranno essere inoltrate a Micso per iscritto agli specifici punti di contatto ed entro i termini definiti nella fattura. Ogni reclamo è adeguatamente tracciato e reportizzato e sarà definito entro 60 giorni dal ricevimento dello stesso ed al Cliente sarà comunicato in modo adeguato l'esito dello stesso. Qualora dovuto, un rimborso sarà liquidato con accredito sulla prima fattura utile o direttamente al Cliente. Il Cliente che non sia soddisfatto dell'esito del reclamo o della richiesta di rimborso potrà richiedere la documentazione relativa alle verifiche svolte da Micso per valutarne la fondatezza ed eventualmente esperire la conciliazione prevista dal contratto.

Indennità di mora - Salvo il caso in cui sia riscontrata la fondatezza del reclamo, in caso di ritardo dei pagamenti saranno addebitati al Cliente a titolo di indennità di mora sugli importi fatturati gli interessi per ogni giorno di ritardo pari a un importo non manifestamente eccessivo, o comunque nei limiti stabili all'art. 2 comma 4 della legge 27 marzo 1996, n.108.

TUTELA DEL CLIENTE

Comunicazione con il cliente - Micso assicura e verifica periodicamente la chiarezza e la comprensibilità dei documenti destinati alla clientela e ne garantisce l'accessibilità. Micso si impegna a mantenere i livelli del proprio Servizio Clienti in linea con gli standard di mercato. In caso di congestione di rete o di situazioni che generano un alto numero di chiamate, Micso prevede l'utilizzo di caselle di posta

vocale per garantire al cliente la possibilità di notificare le ragioni della chiamate ed aumentare le performance di raggiungibilità, nonché offre un apposito servizio di contatto via web.

Tutela della Privacy. Modalità di trattamento e di inserimento dei dati negli elenchi generali - Micso si impegna a garantire la riservatezza dei dati personali di ciascun cliente ai sensi del Decreto Legislativo 196/03. Il cliente, in ogni momento, ha il diritto di essere previamente informato sulle modalità di trattamento dei propri dati personali nella maniera più comprensibile e trasparente possibile e di esprimere un consenso libero, differenziato e revocabile in relazione alle diverse/ulteriori possibilità di utilizzo anche da parte di terzi autorizzati. Il cliente può in qualunque momento decidere di modificare o cancellare i propri dati personali di base ed eventualmente facoltativi, presenti negli elenchi generali per finalità dei servizi informativi e di formazione di elenchi pubblici cartacei o elettronici. I dati sono conservati presso la sede legale di Micso sita in Via Tiburtina n. 318 a Pescara. Le richieste di variazione e cancellazione dei dati medesimi possono essere inoltrate a Micso srl, in indirizzo sede.

Procedura di Conciliazione - Per le controversie tra Micso e il Cliente varranno i criteri, le condizioni, i termini e le modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie stabilite dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni; in particolare, per le controversie individuate con provvedimenti dell'Autorità, non potrà essere proposto ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione da ultimare entro trenta giorni dalla proposizione della istanza alla suddetta Autorità ai sensi dell'art 1 comma 11 della legge 249/97 e della Delibera n.182/02/CONS, integrata dalla delibera 137/06/Cons. A tal fine i termini per agire in sede giurisdizionale sono sospesi sino alla scadenza del termine per la conclusione del procedimento di conciliazione.

Indennizzi – Il Cliente, qualora rilevi il mancato rispetto degli standard garantiti, potrà far pervenire la segnalazione al Servizio clienti. Micso non riconoscerà alcun indennizzo nei casi in cui la violazione degli standard di qualità pubblicati sia imputabile al Cliente stesso, o ad operatori terzi o a cause di forza maggiore. Provvederà entro 45 (quarantacinque) giorni solari agli accertamenti necessari per verificare l'accaduto e invierà risposta al Cliente. Qualora venga riconosciuta la validità della richiesta, Micso provvederà all'accreditamento di un rimborso omnicomprensivo pari all'1% del canone annuo fino ad un massimo di € 10.

Informazioni alla Clientela - Micso fornisce ai Clienti in modo adeguato, trasparente ed esaustivo informazioni relative a:

- informazione completa sui servizi offerti contattando i numeri 085.54105/085.4315192;
- modifiche della presente Carta con almeno 15 giorni di anticipo;
- modifiche delle condizioni tecnico/economiche di offerta dei servizi con 15 giorni di anticipo rispetto alla loro applicazione con facoltà per il cliente di recedere senza l'applicazione di penali qualora non accettino le nuove condizioni;
- variazioni sulla fornitura del servizio e agli esiti relativi alle verifiche sul rispetto degli standard di qualità del Servizio;
- decisioni che lo riguardano, loro motivazioni, possibilità di reclamo e ricorso avverso di esse, ove attinente.

Inoltre, Micso fornisce al Cliente le informazioni sui seguenti aspetti:

- contenuti del servizio, termini e modalità di erogazione, condizioni per il rinnovo ed il recesso ed eventuali penali previste;
- condizioni tecniche e di funzionamento del servizio;
- disponibilità e modalità di attivazione e fruizione del blocco selettivo di chiamata, in modalità permanente o controllata dall'utente nel rispetto della delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 78/02/CONS;

possibilità di inserimento negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico, con relative modalità;

condizioni di utilizzo dei servizi prepagati e trattamento del credito residuo;

condizioni di cessioni a terze parti del credito, ai sensi dell'art. 1264 c.c.;

diritto di recesso senza penali, all'atto della notifica di modifiche eventualmente peggiorative delle condizioni contrattuali;

modalità di richiesta e di restituzione di eventuali depositi cauzionali

PUBBLICAZIONE E VALIDITA' DELLA CARTA

La Carta dei Servizi è pubblicata nel sito web di Micso all'indirizzo www.micso.it ed è resa disponibile presso le sedi indicate nei documenti di fatturazione. Gli standard riportati nella presente Carta decorrono dalla data di pubblicazione nel sito web e sono da considerarsi validi in condizioni normali di servizio e a regime.

VIOLAZIONE DELLA CARTA E PUNTI DI CONTATTO

Le violazioni dei principi e degli standard descritti nella presente Carta possono essere segnalate attraverso una delle seguenti modalità:

per telefono al numero 085/54105

per fax al numero 085.7992950 oppure 199.449.777

per lettera all'indirizzo: MICSO srl, Servizio Clienti - Via Tiburtina Valeria, 318- 65128 Pescara (PE)