

## CARTA DEI SERVIZI MUGELLONET

Anno 2019

### PARTE PRIMA - PRINCIPI FONDAMENTALI

#### 1.1 Premessa

La Carta dei Servizi dell'azienda Automation Italia Srl descrive i parametri di qualità dei servizi di telecomunicazioni forniti da Automation Italia Srl e garantisce la tutela dei propri clienti, premettendo che la natura stessa del Servizio Wi-Fi/Hyperlan, essendo un sistema di accesso tramite uso condiviso e non protetto delle frequenze così come stabilito dal Decreto 28 maggio 2003 e sue successive modificazioni, non consente di garantire il servizio salvo la compatibilità con gli standard di qualità di seguito elencati. La Carta è stata creata 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.

La presente Carta dei Servizi potrà essere aggiornata periodicamente al fine di riportare eventuali evoluzioni in campo tecnologico, regolamentare e relative all'organizzazione dell'azienda ed è disponibile, nella sua versione più aggiornata, all'interno della sezione "Area Clienti" del nostro sito internet [www.mugellonet.it](http://www.mugellonet.it), nonché eventualmente fornita agli utenti che ne facciano richiesta, in modo da essere letta congiuntamente alla documentazione contrattuale specifica del singolo servizio offerto all'utente.

#### 1.2 L'Azienda

Automation Italia Srl è un operatore con Autorizzazione Ministeriale per l'erogazione dei servizi di comunicazione elettronica (accesso ad internet, servizi wireless, etc), ad oggi possiede e gestisce direttamente le proprie infrastrutture di rete e così facendo può offrire ai clienti servizi su misura competitivi ed economici.

#### 1.3 Principi fondamentali

##### **Uguaglianza ed imparzialità**

La fornitura del Servizio da parte di Automation Italia Srl 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. In funzione di tale impegno, Automation Italia Srl interpreta ed applica le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di fornitura del servizio attenendosi alle norme regolatrici del settore delle Comunicazioni.

### **Continuità**

Automation Italia Srl si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare e continuativo e per tutta la durata del contratto, tranne in caso di eventi di forza maggiore inclusi eventuali disturbi del collegamento Wi-Fi/Hyperlan, essendo un sistema di accesso tramite uso condiviso e non protetto delle frequenze. Interruzioni momentanee del servizio dovute ad eventuali attività di manutenzione saranno limitate ai tempi tecnici strettamente necessari, e saranno comunque preventivamente comunicate ai clienti (nei casi di interventi programmati che porteranno ad una sospensione completa del servizio) nell'apposita area del sito [www.mugellonet.it](http://www.mugellonet.it), o tramite posta elettronica. Saremo in ogni caso a disposizione per ogni eventuale chiarimento o assistenza.

### **Partecipazione**

Ciascun Cliente 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 saranno adeguatamente prese in considerazione da Automation Italia Srl.

### **Cortesìa**

Automation Italia Srl si impegna ad usare la massima cortesia nei confronti del Cliente e a fornire agli eventuali dipendenti le opportune istruzioni in tal senso. I dipendenti Automation Italia Srl e/o terzi da essa autorizzati sono tenuti ad indicare il proprio identificativo sia nel rapporto personale, che nelle comunicazioni telefoniche con il Cliente.

### **Efficienza ed efficacia**

Automation Italia Srl 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**

Automation Italia Srl 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 e chiare.

## **PARTE SECONDA – I RAPPORTI DI AUTOMATION ITALIA SRL CON GLI UTENTI**

Sarà quindi prerogativa di Automation Italia Srl:

- Chiarire le caratteristiche del servizio per quanto riguarda prezzi, fatturazione, unità di conteggio e tassazione, modalità di erogazione, durata minima contrattuale, condizioni per rinnovo e recesso, penali e modalità di cessione del credito ai sensi dell'articolo 1264 c.c;
- Descrivere all'utente le prestazioni tecniche del servizio, le condizioni di utilizzo e di funzionamento;
- Informare gli utenti di ogni eventuale modifica dei termini contrattuali o delle modalità di erogazione dei servizi;

## 2.1 Stipula, modifica e recesso dal contratto

La conclusione e l'esecuzione dei contratti a distanza avviene nel rispetto di quanto previsto dal decreto Legislativo 22 maggio 1999, n. 185 (Attuazione della direttiva 97/7/CE relativa alla protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza) e del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del Consumo). L'attivazione di servizi offerti a titolo oneroso avviene soltanto previa richiesta da parte dell'utente se non diversamente specificato all'atto di richiesta di attivazione del servizio.

La sottoscrizione del contratto e dei moduli allegati per l'accesso ai servizi forniti da Automation Italia Srl, non comporta l'attivazione di alcun servizio né avvio di alcuna fatturazione ad eccezione delle eventuali spese di sopralluogo in fase di attivazione. Ogni contratto stipulato si intende periodicamente rinnovato qualora non pervenga disdetta scritta a mezzo raccomandata a.r. anticipata, indirizzata dall'utente a Automation Italia Srl o viceversa, entro i 30 giorni precedenti la scadenza del contratto (specificata nella proposta commerciale o da considerarsi annuale per eventuali altri servizi ad oggi non erogati ad utenti consumatori o qualora non diversamente specificato.)

Per i servizi erogati da Automation Italia Srl l'attivazione viene svolta direttamente in fase di installazione, con l'intervento di un tecnico; non essendo possibile verificare preventivamente la totale copertura del servizio, qualora l'utente non risulti coperto dai servizi il contratto decade immediatamente senza ulteriori pagamenti ad eccezione delle eventuali spese relative al sopralluogo del tecnico, concordato con il cliente. E' comunque possibile consultare una lista indicativa delle località coperte dal servizio sul nostro sito [www.mugellonet.it](http://www.mugellonet.it).

L'addebito del costo di uno specifico servizio decorre dalla data di attivazione del servizio o comunque decorsi 5 giorni lavorativi dalla consegna degli apparati. La sottoscrizione del contratto e dei moduli allegati può avvenire tramite la trasmissione, a mezzo posta, dei suddetti documenti, dei quali l'utente accetta ogni modifica resa necessaria in virtù di intervenute disposizioni di legge e/o regolamenti e/o provvedimenti delle Autorità competenti.

Ogni modifica contrattuale da parte di Automation Italia Srl, diversa da quelle appena descritte (ad esempio l'aumento delle prestazioni), non comporteranno nessun tipo di onere aggiuntivo per l'utente se si tratterà di modifiche migliorative, mentre, in caso di modifiche sfavorevoli, troveranno attuazione dopo almeno 30 giorni dalla data in cui sono comunicate, tempo entro il quale l'utente potrà scegliere di recedere dal contratto senza penali, salvo costo di ritiro degli apparati forniti in comodato d'uso ed eventuali (diritti al) risarcimento di danni, con comunicazione scritta intestata a Automation Italia Srl mediante lettera raccomandata a.r., entro 30 giorni dalla comunicazione della modifica. A far data dalla ricezione da parte di Automation Italia Srl della comunicazione di recesso dell'utente, il contratto sarà concluso, mentre in assenza di comunicazioni scritte dell'utente entro i 30 giorni, ogni modifica risulterà effettiva a partire dal giorno successivo al termine ultimo per il recesso.

## 2.2 Fatturazione e modalità di pagamento

La fattura comprende le seguenti informazioni:

1) i Dati dell'Utente; 2) Modalità di pagamento; 3) Servizi attivi; 4) Costo per tipo di servizio; 5) Totale fatturato; 6) Data di emissione e di scadenza; 7) Eventuali note informative di servizio o offerte promozionali; 8) Eventuali allegati per integrazioni contrattuali o promozione di nuovi servizi.

La fattura verrà trasmessa agli utenti per via telematica e verrà inviata almeno dieci giorni prima della scadenza dei pagamenti. Il pagamento potrà avvenire tramite bonifico bancario, bollettino di conto corrente postale, postepay, bancomat e contanti.

## 2.3 Sospensione del servizio

Ai sensi dell'articolo 5 dell'Allegato A alla Delibera 173/07/Cons e dell'Allegato n.4, Parte A, del Codice delle comunicazioni, nel caso di mancato pagamento della fattura - salvo i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile - Automation Italia Srl, previa comunicazione scritta inviata al Cliente, con un anticipo di sette (7) giorni lavorativi, mediante e-mail, effettuerà la sospensione del servizio interessato. In caso di richiesta da parte del Cliente di riattivazione del servizio, dopo aver saldato tutti i debiti, verrà fatturato un tantum unico di € 50 + IVA. Si considera ritardato unicamente il pagamento avvenuto almeno cinque (5) giorni oltre la scadenza e fatti comunque salvi i casi di ritardo nella emissione o consegna della fattura. In caso di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, nonché decorsi 5 giorni dalla sospensione, qualora il Cliente non abbia saldato il suo debito, Automation Italia Srl potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ.

Automation Italia Srl potrà sospendere in ogni momento l'erogazione dei Servizi, in tutto o in parte, anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete e agli apparati tecnici, propri o di altri operatori. Automation Italia Srl potrà, altresì, sospendere il servizio, anche senza preavviso dandone comunicazione al Cliente, qualora la Pubblica Autorità o Utenti denunciino un uso improprio dei Servizi da parte del Cliente oppure nel caso in cui venga registrato un traffico anomalo o un uso del servizio contrario alle leggi, ai regolamenti o alle disposizioni contrattuali.

Nel caso di ritardo nei pagamenti, fermo restando il diritto di Automation Italia Srl di sospendere e/o risolvere il contratto o il singolo servizio, l'utente sarà tenuto a corrispondere a Automation Italia Srl gli interessi moratori nella misura massima prevista dalla vigente normativa, eventuali penali previste, oltre le spese per il recupero del credito, secondo quanto previsto dal contratto. L'erronea attivazione o disattivazione di servizi non richiesti dall'utente non potrà essere addebitata a quest'ultimo.

La cessazione del rapporto, è soggetta al pagamento della quota di € 54,00 + IVA; tale quota si intende a titolo di parziale copertura degli oneri di disattivazione. Il materiale ricevuto in comodato d'uso dovrà essere restituito a Automation Italia Srl dal Cliente, a propria cura e a proprie spese, entro 30 giorni dalla data di cessazione del contratto. Se essa dovesse richiedere intervento di un tecnico, gli verrà addebitato il costo di € 50 + IVA. In caso di mancata riconsegna degli apparati, Automation Italia Srl emetterà fattura per €240,00 + IVA per ogni singolo apparato non riconsegnato. Restano in ogni caso impregiudicati i diritti di Automation Italia Srl alla percezione dei corrispettivi per i servizi fruiti, oltre al diritto al risarcimento del danno.

## 2.4 Assistenza

Il Servizio Clienti è un servizio di assistenza adeguato alle esigenze operative degli utenti, che consente di segnalare disservizi, proporre quesiti sui servizi forniti, ottenere informazioni sulle procedure di reclamo ed è consultabile ai seguenti recapiti, in ordine di preferenza:

1. Telefonicamente al numero +39 392 9208664 o al numero +39 055 0763021 dal lunedì al venerdì (esclusi i festivi infrasettimanali ed i periodi di ferie) dalle ore 09:00 alle 13:00;
2. Posta elettronica: [assistenza@mugellonet.it](mailto:assistenza@mugellonet.it);

## 2.5 Risoluzione guasti tecnici

Qualsiasi reclamo dell'utente relativo a malfunzionamenti dei servizi, inefficienze, presunta inosservanza delle clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi, nonché dei livelli di qualità stabiliti, può essere presentato, senza oneri, alla casella di posta elettronica: [reclami@mugellonet.it](mailto:reclami@mugellonet.it).

Automation Italia Srl provvederà ad associare ai reclami pervenuti tramite posta elettronica un numero di ticket. L'utente dovrà associare ad ogni successiva comunicazione il numero di ticket successivamente ricevuto, senza il quale Automation Italia Srl non potrà garantire un idoneo trattamento delle informazioni ricevute.

Per ciascun reclamo Automation Italia Srl comunicherà al cliente l'esito dello stesso entro un massimo di 15 giorni dalla presentazione dello stesso.

In ogni caso, rimane il diritto dell'utente di accedere, come previsto dalla delibera n.182/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, alle procedure di risoluzione delle controversie anche alternative alla giurisdizione e di applicare le condizioni dell'art. 5, allegato A della delibera 182/02/CONS in caso di sospensione del servizio nel corso del tentativo di conciliazione.

In caso di indisponibilità della linea, l'utente contatta il servizio assistenza.

Qualora il problema sia riconducibile ad un problema sotto il controllo diretto di Automation Italia Srl, l'intervento è immediato o comunque commisurato alla gravità dell'eventuale guasto. L'utente sarà informato sui tempi previsti di risoluzione del problema; nel caso in cui questo sia riconducibile ad un guasto degli apparati dell'utente in comodato d'uso gratuito, si provvederà alla loro sostituzione, che graverà sul cliente esclusivamente per il costo dell'intervento dei tecnici, ma non per gli apparati (che saranno gratuiti).

Nel caso in cui il problema sia riconducibile alla struttura o alla rete privata dell'utente, i tecnici guideranno l'utente nella sua risoluzione attraverso alcuni test sulla linea dati per la verifica del suo corretto funzionamento. Qualora l'utente non riesca a risolvere il problema con la guida dei tecnici, può richiedere il loro intervento diretto sul luogo di erogazione del servizio, alle tariffe riportate nel Contratto e successive modifiche (sempre che il disservizio non risulti provocato da Automation Italia Srl.) In caso di disservizi direttamente riconducibili a Automation Italia Srl, il Cliente sarà rimborsato per una cifra pari a € 1 al giorno per un tempo massimo di 15 giorni, e in ogni caso limitato ad un massimo uguale al canone mensile, che verranno conteggiati nella fattura del mese successivo.

Qualora il disservizio risulti causato da disturbi sulla frequenza che non rendono più possibile il collegamento radio tra la sede del cliente e la rete, la fatturazione sarà temporaneamente sospesa ed il servizio momentaneamente disattivato e verrà riattivato nel momento in cui ogni problema sarà risolto. In caso di disservizio irreparabile, verranno considerate decadute le condizioni minime per poter usufruire del servizio ed il contratto viene annullato.



## 2.6 Tutela dei dati personali

Automation Italia Srl garantisce all'utente la tutela di cui al Decreto legislativo n. 196/2003 e sue successive modificazioni. In particolare si garantisce all'utente la possibilità di esercitare i diritti elencati nell'art. 7 del Decreto legislativo n. 196/2003 contattando il Responsabile del trattamento dei dati. A questo proposito l'utente potrà, su richiesta, ottenere la conferma dell'esistenza dei suoi dati personali e la loro comunicazione in forma intelligibile, l'indicazione dell'origine, della logica e delle finalità del trattamento, il loro aggiornamento (correzione e/o integrazione), nonché esercitare eventuali opposizioni al trattamento.

Nel quadro dei propri obblighi di operatore di servizi si impegna a denunciare alle Autorità competenti le eventuali violazioni e/o illeciti commessi a danno dei minori per mezzo delle reti di comunicazione elettronica, di cui sia venuta a conoscenza nell'esercizio della propria attività. Compatibilmente con le tecniche in uso, Automation Italia Srl si impegna a combattere le forme invasive di pubblicità (spamming) in Rete e ad inibire l'accesso non richiesto a siti vietati ai minori, in particolare quelli di intrattenimento, secondo i principi generali stabiliti dalla legge 27 maggio 1991, n. 176, di ratifica ed esecuzione della convenzione sui diritti del fanciullo e nel rispetto delle norme a tutela dei minori.

## **PARTE TERZA - STANDARD DI QUALITA'**

### 3.1 Standard generali e particolari

Automation Italia Srl si impegna a garantire i parametri di qualità previsti dalle norme vigenti (con riferimento al D.M. 6 aprile 1990, Piano Regolatore Nazionale delle Telecomunicazioni All. 8, art. 8.1.2, relativo al grado di perdita della rete e successive modifiche). Automation Italia Srl si impegna a garantire sia gli standard generali sia gli standard specifici in condizioni normali ed in assenza di ostacoli che ne rendano impossibile il conseguimento e si impegna a comunicare tempestivamente agli utenti eventuali difficoltà, ritardi o impossibilità tecniche sopraggiunte anche con riferimento alle procedure che coinvolgono le Autorità Pubbliche.

Per l'anno in corso Automation Italia Srl ha individuato i seguenti standard di qualità:

I tempi di attivazione dei servizi di accesso a Internet da postazione fissa sono di massimo 60 giorni solari dalla data di sottoscrizione del contratto, a meno che non si presentino ostacoli indipendenti dai tecnici di Automation Italia Srl ma imputabili al cliente, a terzi o comunque a cause di forza maggiore.

Il servizio di accesso a Internet è attivo, nel 95% dei casi, 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno, tranne nei periodi di manutenzione e riparazione sempre debitamente segnalati agli utenti ed per interruzioni dovute a cause di forza maggiore compresi eventuali disturbi del collegamento WI-FI/Hyperlan essendo un sistema di accesso mediante uso condiviso e non protetto delle frequenze (salvo per la banda minima garantita dal contratto.)

Attraverso la costante analisi dei flussi di collegamento, Automation Italia Srl si pone i seguenti obiettivi specifici:

- Latenza media in rete interna fino al gateway di uscita sulla rete Internet: <15ms
- Tasso di perdita pacchetti: <5%

Misure effettuate sul backbone interno di Automation Italia Srl.

I tempi di riparazione di eventuali disservizi non dipendenti da operatori terzi o da apparati del Cliente, sono di massimo 72 ore lavorative dalla segnalazione del malfunzionamento da parte del cliente, a meno di ritardi dipendenti dall'utente o da cause di forza maggiore. L'obiettivo relativo ai tassi di malfunzionamento, per disservizi non dipendenti da cause di forza maggiore inclusi eventuali disturbi del collegamento WI-FI/Hyperlan, sono comunque inferiori al 20%.

### 3.2 Validità della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è pubblicata nel sito web di Automation Italia Srl all'indirizzo [www.mugellonet.it](http://www.mugellonet.it). Gli standard di qualità riportati nella presente Carta decorrono dalla data di pubblicazione nel sito web e sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie quali ad esempio: eventi naturali eccezionali inclusi eventuali disturbi del collegamento WI-FI/Hyperlan trattandosi di sistema di accesso mediante uso condiviso e non protetto delle frequenze, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità Pubblica.

## **PARTE QUARTA - RIMBORSI E INDENNIZZI**

Automation Italia Srl si impegna a rimborsare agli utenti le somme erroneamente addebitate entro sessanta giorni dall'accertamento; non vengono previsti rimborsi o indennizzi ad eccezione.

Automation Italia Srl non prevede rimborsi o indennizzi di qualsiasi tipo ad eccezione di somme erroneamente addebitate in seguito ad errori di fatturazione.