

CARTA DEI SERVIZI

Premessa

La Carta dei Servizi (anche solo, “**Carta**”) costituisce base di riferimento nei rapporti fra Automation Italia S.r.l. (“**Automation**”) e le persone fisiche o giuridiche (“**Cliente/i**”), che utilizzano o chiedono di utilizzare servizi di comunicazione elettronica, descrive i parametri di qualità dei servizi e garantisce la tutela dei propri clienti.

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 e n. 131/06/CSP e s.m.i.; nonché della delibera AGCOM 244/08/CSP s.m.i. “Ulteriori disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a Internet da postazione fissa ad integrazione della delibera n. 131/06/CSP s.m.i.” e seguenti, e delle Delibera AGCOM 254/04/CSP “Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa ai sensi dell’articolo 1, comma 6 lett. b) n. 2 della legge 31 Legge 1997, n. 249”.

La presente Carta dei Servizi sarà 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 nel nostro sito internet www.mugellonet.it, nonché eventualmente fornita agli utenti che ne facciano richiesta, in modo da essere letta congiuntamente alla documentazione contrattuale che disciplino i rapporti con il Cliente.

L’Azienda

Automation, opera sotto il nome commerciale “MugelloNet”, ed è un operatore che offre servizi di telefonia fissa, trasmissione dati ed accesso ad internet, mediante offerte rivolte alla clientela finale sia business che consumer.

Per fornire detti servizi, Automation si avvale principalmente della infrastruttura di operatori terzi ed in parte, nel territorio in cui è radicata, di infrastruttura proprietaria costituita in ponti radio.

PARTE PRIMA - PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1 Principi fondamentali

Uguaglianza ed imparzialità

La fornitura del Servizio da parte di Automation 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 interpreta ed applica le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di fornitura del servizio attenendosi alle norme regolatrici del settore delle comunicazioni elettroniche.

Continuità

Automation si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare e continuativo e per tutta la durata del contratto (“**Contratto**”), tranne in caso di eventi di forza maggiore, inclusi eventuali disturbi del collegamento Hyperlan, essendo un sistema di accesso tramite uso condiviso e non protetto delle frequenze. Interruzioni momentanee del servizio dovute ad eventuali attività di

aggiornamenti, modifiche e/o manutenzione ordinarie o straordinarie alla rete e/o agli apparati di erogazione del servizio saranno limitate ai tempi tecnici strettamente necessari, e saranno ove possibile 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, o tramite posta elettronica. Saremo in ogni caso a disposizione per eventuale chiarimento o assistenza.

Si informa comunque che i servizi di Hyperlan sono alimentati tramite energia elettrica e che alcuni elementi di rete non sono ridondabili, perciò nel caso il Cliente avesse applicazioni che richiedano particolare continuità del Servizio sarà opportuna la predisposizione di sistemi di emergenza, ad esempio con connessione di backup su altra tecnologia.

Partecipazione al miglioramento

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.

Cortesia

Automation 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 di Automation 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 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 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.

Tutela dell'ordine pubblico e della sicurezza sociale

Automation contribuisce a mantenere il rispetto dei principi che regolano l'ordine pubblico e la sicurezza sociale. Chiediamo ai nostri Clienti di contribuire a questa finalità impegnandosi affinché la rete IP non sia veicolo di messaggi che incoraggino il compimento di reati che arrechino danni o turbative ad operatori di telecomunicazioni o ad altri utenti della rete, l'incitamento all'uso della violenza o di ogni forma di partecipazione o collaborazione ad attività illecite.

Riservatezza

Automation si impegna ad osservare le vigenti disposizioni normative riguardanti la tutela e la riservatezza dei dati del Cliente e garantisce che ciascun Cliente possa esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso di Automation, nonché i diritti dell'interessato nel trattamento dei dati, in conformità al Regolamento UE 2016/679 ("GDPR").

PARTE SECONDA – I RAPPORTI DI AUTOMATION CON GLI UTENTI

2.1 Premessa

Sarà prerogativa di Automation:

- 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 al Cliente le prestazioni tecniche del servizio, le condizioni di utilizzo e di funzionamento;
- informare i Clienti di ogni eventuale modifica dei termini contrattuali o delle modalità di erogazione dei servizi;
- fornire ai Clienti informazioni circa le modalità di disabilitazione/abilitazione del blocco selettivo di chiamata;
- fornire ai Clienti il Codice di Migrazione/Codice segreto al fine di favorire le procedure di cambio operatore; il Cliente può reperire il codice di migrazione nel documento di fatturazione e/o richiedendolo al Servizio Clienti.

2.2 Stipula, modifica e recesso dal Contratto

2.2.1 Stipula - L'attivazione di servizi offerti a titolo oneroso avviene soltanto previa richiesta da parte del Cliente, se non diversamente specificato all'atto di richiesta di attivazione del servizio.

La sottoscrizione della proposta (“**Proposta**”) di Contratto attraverso il modulo di registrazione e dei moduli allegati per l'accesso ai servizi forniti da Automation, non comporta l'attivazione di alcun servizio né avvio di alcuna fatturazione ad eccezione delle eventuali spese di sopralluogo in fase di attivazione.

Per i servizi erogati da Automation 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.

La competenza del costo di uno specifico servizio decorre dalla data di attivazione dello stesso; anche qualora l'utente non lo utilizzi l'addebito di un canone avverrà periodicamente fino a ricezione di disdetta nei termini contrattuali

2.2.2 Modifica - Le modifiche unilaterali dovranno essere comunicate con preavviso non inferiore a 30 giorni dalla data di introduzione della /e variazione/i ed entro 60 giorni da tale comunicazione, il Cliente potrà esercitare la facoltà di recedere dal singolo servizio o dal Contratto, senza che ciò comporti l'applicazione di alcuna penale, né di alcun ulteriore costo di disattivazione, dandone comunicazione scritta ad Automation mediante lettera raccomandata a.r., e/o posta elettronica

certificata, tranne nel caso in cui le modifiche siano ad esclusivo vantaggio del Cliente, siano di carattere puramente amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo sul Cliente o siano imposte direttamente dal diritto dell'Unione o nazionale.

2.2.3 Recesso - Salvo se diversamente indicato nella Proposta, le parti potranno recedere mediante apposita comunicazione, indirizzata ad Automation o viceversa entro i termini previsti dalle Condizioni Generali. Il Cliente potrà recedere in qualsiasi momento dal Contratto, con modalità e tempistiche regolamentate dalle Condizioni Generali. Il Cliente sarà tenuto a versare ad Automation l'importo dovuto per l'utilizzo del servizio fino alla sua effettiva disattivazione, nonché l'eventuale contributo per il costo di disattivazione dello stesso e la restituzione degli eventuali apparati forniti in comodato d'uso gratuito.

2.3 Fatturazione e modalità di pagamento

Mentre i canoni ricorrenti sono fatturati in anticipo, la fatturazione dei contributi una tantum e dei costi basati sull'uso (e.g. traffico telefonico), e/o su orari e prezzi di materiali occorre posticipatamente, di regola con cadenza mensile o bimestrale, se il pagamento avviene a mezzo SDD.

La fattura verrà inviata almeno quindici (15) giorni prima della scadenza dei pagamenti ai sensi dell'art.7 allegato A della Delibera 179/03/CSP e conterrà importi commisurati alle tariffe in vigore o in base a quelle eventualmente aggiornate.

La fattura emessa è chiara e di semplice consultazione, e conterrà riferimenti ai singoli Servizi e ai periodi di riferimento.

Il pagamento potrà avvenire tramite bonifico bancario, bollettino di conto corrente postale, SDD (SEPA Direct Debit), esclusivamente previa sottoscrizione del mandato, oppure bancomat o contanti.

2.4 Blocco selettivo di chiamata

Gli utenti dei servizi di telefonia fissa dispongono, fin dall'attivazione del servizio, del blocco selettivo di chiamata permanente configurato per inibire le comunicazioni verso (i) Destinazioni Premium internazionali e (ii) NNG nazionali (Numerazioni non geografiche 895; 899).

Il Cliente può richiedere la rinuncia allo sbarramento selettivo di chiamata permanente o la modifica delle opzioni dello stesso mediante la compilazione di uno specifico modulo da richiedere al Servizio Clienti di Automation. Tale modulo dovrà essere compilato, sottoscritto e trasmesso a Automation a mezzo raccomandata a/r e/o posta elettronica certificata.

2.5 Assistenza

Il Servizio Clienti è un servizio di assistenza adeguato alle esigenze operative dei Clienti, 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:

A. Telefonicamente al numero +39 392 9208664 dal lunedì al sabato dalle 8:30 alle 19:00; o al numero +39 055 0763021 dal lunedì al venerdì (esclusi i festivi infrasettimanali ed i periodi di ferie) dalle ore 09:30 alle 12:30 e dalle ore 16:00 alle ore 19:00.

B. Posta elettronica all'indirizzo: assistenza@mugellonet.it;

2.6 Segnalazioni e Risoluzione guasti tecnici

Premesso che Automation mette in opera i presidi tecnologici atti a rendere minima la probabilità di problemi nell'erogazione dei propri servizi, in presenza di condizioni di malfunzionamento o di irregolare funzionamento della propria infrastruttura, Automation si impegna a intervenire con la massima tempestività e provvedere all'individuazione e risoluzione del problema. In caso di indisponibilità della linea, il Cliente potrà contattare il servizio assistenza.

Qualora il problema sia riconducibile ad un problema sotto il controllo diretto di Automation, quest'ultima si impegna ad intervenire entro ventiquattro (24) ore lavorative o comunque entro un termine commisurato alla gravità dell'eventuale guasto. Il Cliente sarà informato sui tempi previsti di risoluzione del problema; nel caso in cui questo sia riconducibile ad un guasto degli apparati dati all'utente in comodato d'uso, non riconducibile a responsabilità del Cliente, si provvederà alla loro sostituzione gratuitamente; graverà sul Cliente solamente il costo dell'intervento dei tecnici.

2.7 Tutela dei dati personali

Automation garantisce al Cliente la tutela di cui al Regolamento UE 2016/679 ("GDPR"). In particolare, si garantisce al Cliente la possibilità di esercitare i diritti elencati dagli articoli 15, 16, 17, 18 20, 21, 22 del GDPR, contattando il Titolare del trattamento dei dati ai recapiti di Automation.

A tal proposito il Cliente potrà, su richiesta, ottenere la conferma dell'esistenza dei suoi dati personali e la loro comunicazione in forma intelligibile, l'indicazione della origine, della logica e delle finalità del trattamento, il loro aggiornamento (correzione e/o integrazione), nonché esercitare eventuali opposizioni al trattamento. Il Cliente viene informato tramite la documentazione contrattuale che i dati personali forniti saranno oggetto di trattamento nel rispetto nella normativa vigente al fine di fornire i servizi richiesti tramite la documentazione contrattuale scelta e per l'esecuzione degli obblighi contrattuali. Il Cliente è consapevole che i propri dati potranno essere trasferiti, anche elettronicamente, a soggetti terzi, anche esteri, coinvolti o collaterali nell'erogazione dei servizi richiesti. I dati relativi al traffico, invece, salvo gli obblighi derivanti dalle norme di ordine pubblico, verranno cancellati o resi anonimi al termine delle chiamate, fatto salvo il trattamento finalizzato alla fatturazione ovvero ai pagamenti fra fornitori di reti in caso di interconnessione oppure in caso di controversie con il Cliente.

2.8 Inserimento nella base dati unica

Automation si impegna ad informare il Cliente del diritto di scelta sull'inserimento negli elenchi telefonici e nelle modalità di inserimento, cancellazione, modifica dei dati personali. Qualora il Cliente presti il consenso all'inserimento dei dati nella base dati unica (DBU) e negli elenchi telefonici (sia cartacei sia su supporti informatici) con compilazione di apposita modulistica, Automation provvederà all'inserimento dei dati nel DBU. Le modalità di pubblicazione del DBU non prevedono distinzione fra linee fax e linee voce e potrà richiedere tempi tecnici. Non è implicito alcun accordo fra Automation e soggetti terzi che si occupano della pubblicazione di elenchi telefonici né alcuna garanzia sulle tempistiche di pubblicazione degli elenchi che tali soggetti terzi decidono in totale autonomia

2.9 Reclami e tentativo di conciliazione

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.

Automation provvederà ad associare ad ogni reclamo un numero di ticket, al quale l'utente dovrà fare riferimento ad ogni successiva comunicazione, per facilitare il trattamento delle informazioni ricevute.

Automation provvederà a rispondere ad ogni reclamo entro un massimo di quindici (15) giorni dalla sua presentazione.

La risoluzione delle controversie tra Automation e il Cliente, ad eccezione di quelle aventi ad oggetto il mancato pagamento del servizio per il quale non sia stata sollevata alcuna contestazione, è subordinata, all'esperimento di un tentativo di conciliazione.

Tale tentativo di conciliazione dovrà essere attivato ex All. A della delibera n. 353/19/CONS, attraverso la piattaforma "Conciliaweb" prima ancora di adire il giudice ordinario e pena l'improcedibilità del medesimo ricorso in via giurisdizionale, dinanzi al Co.re.com competente per territorio.

Il Cliente potrà in ogni caso consultare per ogni più completa informazione al riguardo nonché per avere l'elenco dei Comitati Regionali delle Comunicazioni ove è esperibile il tentativo suddetto all'indirizzo www.agcom.it.

In caso di corretta e tempestiva instaurazione, secondo le indicazioni sopra fornite, di una procedura di reclamo ovvero di risoluzione della controversia, il Cliente è in ogni caso informato del fatto che lo stesso potrà sospendere il pagamento del servizio contestato, con eccezione degli importi che non sono oggetto di contestazione, e che in tale ipotesi Automation si asterrà dal sospendere il predetto servizio per tutto il periodo di pendenza della procedura instaurata, fino alla sua conclusione, compresi gli intervalli di tempo intercorrenti tra le diverse procedure per la durata massima di sei (6) mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o di conciliazione; entro tale termine, in ogni caso, dovrà essere inoltrata la domanda per la successiva procedura di conciliazione o di definizione.

PARTE TERZA - STANDARD DI QUALITA'

3.1 Premessa

Attraverso la Carta dei Servizi, Automation indica una serie di parametri di qualità che si impegna a raggiungere e a mantenere nell'anno in corso, permettendo ai Clienti di verificarne l'effettiva realizzazione. Gli standard di Qualità individuati nella Carta dei Servizi si suddividono in Standard Generali e Standard Specifici. Gli Standard Generali (Delibera n. 254/04/CSP e Delibera 131/06/CSP) si riferiscono al complesso delle prestazioni, gli Standard Specifici si riferiscono a ciascuna delle singole prestazioni rese al Cliente, che può direttamente verificarne il rispetto. Per gli standard di Qualità Generali Automation fissa degli obiettivi annuali riportati sul sito internet di Automation, nella sezione a ciò dedicata.

3.2 Tempi di attivazione dei Servizi

Automation si impegna ad attivare il Servizio entro sessanta (60) giorni dalla ricezione della Proposta in caso di esito positivo delle verifiche tecniche e in caso di accettazione della stessa, salvo diverso termine espressamente indicato nella Proposta. Automation terrà aggiornato il Cliente su tempi e modalità di attivazione. In caso di problematiche o ritardi nell'attivazione del Servizio, per cause non imputabili ad Automation, quest'ultima comunicherà prontamente i motivi del ritardo e, se possibile, i tempi di attivazione aggiornati. In caso di ritardo imputabile ad Automation il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti nella presente Carta.

3.3 Tempi di risoluzione dei malfunzionamenti

Automation si impegna a eliminare eventuali irregolarità funzionali dei servizi fonia e connettività, per la parte di propria competenza. Gli SLA di risoluzione delle irregolarità variano in base al livello di gravità del guasto:

- Grado 1 – Totale indisponibilità del Servizio. Necessità di un intervento urgente e chiusura entro 24 ore lavorative;
- Grado 2 – Servizio indisponibile solo in parte. Necessità di un intervento urgente e chiusura entro 32 ore lavorative;

In siffatti casi Automation farà, in ogni caso, tutto il possibile per ripristinare il servizio al Cliente, comunicando le tempistiche di intervento. Nei casi di manutenzione programmata, ove sia necessaria l'interruzione della fornitura del servizio, i Clienti interessati dalla sospensione saranno informati con almeno ventiquattro (24) ore di anticipo, mediante comunicazioni dirette o mediante altri strumenti di informazione. Automation si attiverà, in ogni caso, per risolvere i problemi arrecando ai Clienti i minori disagi possibili. Nel caso in cui Automation non osservi i termini sopra indicati, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al punto che segue.

Sono esclusi dai casi sopra menzionati i guasti di particolare complessità e le ipotesi ricomprese nel caso fortuito o di forza maggiore, quali a titolo esemplificativo calamità naturali, terremoti, inondazioni, esplosioni, insurrezioni, interventi di terzi o manomissioni delle apparecchiature ed ogni altro evento non controllabile o riconducibile ad Automation. In dette circostanze Automation farà tutto quanto necessario per ripristinare il guasto senza però garantirne le relative tempistiche di risoluzione né gli indennizzi di cui al punto che segue. Nel caso in cui, nonostante gli interventi, Automation non possa ripristinare i Servizi, il Contratto si considererà risolto senza che nulla sia dovuto da parte dell'operatore e sarà, in ogni caso, onere del Cliente riconsegnare gli apparati detenuti in noleggio o in comodato d'uso secondo i termini di cui al Contratto.

3.4 Indennizzi

Le richieste di indennizzo dovranno pervenire al Servizio Clienti di Automation in forma scritta citando la motivazione della richiesta. Il Cliente è altresì tenuto a dimostrare che i disservizi sono stati causati da Automation. Tale indennizzo non trova applicazione se la sospensione o interruzione è imputabile o comunque ascrivibile al Cliente ovvero a terzi diversi da Automation compreso l'Operatore della gestione della rete. Automation applica gli indennizzi previsti dal Regolamento in materia di indennizzi di cui alla delibera 347/18/CONS.

Per monitorare la qualità dei servizi erogati, Automation utilizza indicatori di qualità dei servizi in linea con le definizioni e i metodi di misurazione previsti dalla Delibera n.179/03/CSP e s.m.i., dalla

Delibera 254/04/CSP e s.m.i., dalla Delibera 131/06/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.