

Ref. No.: **MK-0070-014**

CARTA DEI SERVIZI MK Voice

PARTE 1 - I PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1 PREMESSA

La carta dei servizi di MK Voice, è conforme ai principi ed alle disposizioni fissati dalla direttiva generale 179/03/CSP e dalle direttive specifiche 254/04/CSP per i servizi di telefonia vocale fissa, 131/06/CSP per i servizi di accesso ad internet da postazione fissa e 104/05/CSP per i servizi di comunicazioni mobili emanate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (in seguito "Agcom") e stabilisce i criteri relativi alla qualità dei servizi di telecomunicazione accessibili al pubblico offerti da Media Kroton S.r.l. (MK).

La carta è inoltre fornita in formato cartaceo su richiesta del contraente.

I contratti proposti da MK si uniformano ai principi ed ai criteri della carta dei servizi e contengono le integrazioni e le specifiche rese necessarie dalle caratteristiche peculiari di ciascun servizio.

1.2 PRINCIPI FONDAMENTALI

La carta dei servizi di MK si ispira ai principi fondamentali indicati all'articolo 3 delle Delibera n° 179/03/CSP emanata dall'AGCOM, di seguito elencati.

1.3 UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

MK fornisce ai propri Clienti servizi di telecomunicazione ispirandosi al principio di uguaglianza dei diritti dei Clienti e prescindendo da distinzioni di sesso, razza, lingua, religione od opinioni politiche.

Nello specifico, l'attività di MK si ispira ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità e rifiuta ogni forma di discriminazione garantendo parità di trattamento e parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

Su tali principi MK basa l'interpretazione delle singole clausole sia generali che specifiche di fornitura dei servizi ed in base ad essi interpreta le norme che regolamentano il settore e fissa le varie clausole contrattuali per la fornitura dei servizi alla clientela.

1.4 CONTINUITÀ DI SERVIZIO

MK fornisce i propri servizi in modo continuo, regolare e senza interruzioni, salvo le necessarie azioni di manutenzione ordinaria e straordinaria.

In caso di irregolare funzionamento o di interruzione del servizio, MK adotta le misure necessarie ad arrecare il minor disagio possibile ai Clienti.

1.5 DIRITTO DI SCELTA

MK ritiene la libertà di scelta un diritto di ogni Cliente perciò si impegna a fornire tutte le informazioni disponibili di propria competenza, impegnandosi ad utilizzare un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile, per consentire al Cliente di scegliere fra i diversi servizi offerti quello più consono alle proprie esigenze. Per garantire tale principio MK utilizza procedure semplici e chiare per quanto riguarda la conclusione dei contratti di fornitura dei servizi, il recesso, le modifiche contrattuali volte ad includere o ad escludere la fornitura di un servizio supplementare.

1.6 PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO

MK riconosce che è un diritto dei suoi Clienti avere un servizio di telecomunicazioni fornito in modo corretto garantendo a ciascun Cliente la partecipazione al processo di miglioramento dei servizi proposti.

Ogni cliente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare quesiti, proposte o suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Ogni proposta sarà esaminata e considerata con attenzione al fine di migliorare la qualità dei servizi e il rapporto con i propri clienti.

Secondo le modalità previste dal Decreto Legislativo n° 196 del 30 giugno 2003, ogni cliente ha inoltre diritto ad accedere alle informazioni aziendali che lo riguardano.

1.7 EFFICIENZA ED EFFICACIA

MK fornisce il servizio di telecomunicazioni secondo i criteri di efficienza ed efficacia, adottando le misure tecnologiche, organizzative e procedurali maggiormente idonee a tale scopo.

1.8 CORTESIA E TRASPARENZA

MK si impegna a svolgere la propria attività con cortesia e comportamenti rispettosi nei confronti del proprio Cliente, avvalendosi di personale disponibile a rispondere ad ogni domanda ed assicurando la massima disponibilità e accessibilità delle informazioni sui servizi che offre.

1.9 TUTELA DELLA RISERVATEZZA

MK garantisce ai propri Clienti la tutela di cui al Decreto legislativo n. 196/2003 e sue successive modifiche. In particolare si garantisce la possibilità di esercitare i diritti elencati nell'art. 7 di tale decreto contattando il Titolare del trattamento dei dati di MK

A questo proposito il Cliente potrà, su richiesta, ottenere la conferma dell'esistenza dei propri dati personali e la loro comunicazione in forma intelligibile, l'indicazione dell'origine e delle finalità del trattamento, il loro aggiornamento (correzione e/o integrazione), nonché esercitare eventuali opposizioni al trattamento.

Il Cliente è anche informato del fatto che, in qualunque momento, può decidere di modificare o cancellare i propri dati personali presenti negli elenchi generali per finalità dei servizi informativi. La cancellazione sarà efficace a decorrere dal primo momento utile.

PARTE 2 – STANDARD DI QUALITÀ

2.1 PREMESSA

In un ottica di un miglioramento continuo e costante MK si impegna a garantire i parametri di qualità previsti dalle norme vigenti ed adotta una serie di indicatori stabilendo annualmente degli obiettivi da raggiungere in base ai quali valutare periodicamente il livello qualitativo conseguito, nel pieno rispetto della direttiva generale sulla qualità nei servizi di telecomunicazioni e in linea con le successive delibere specifiche.

Gli indicatori riportati nella seguente carta dei servizi sono validi in condizioni normali di servizio, fatta quindi eccezione l'eventualità che si verifichino:

- guasti nella propria rete o in quella di operatori interconnessi;
- manutenzioni periodiche atte a garantire il corretto funzionamento delle reti di trasmissione e il mantenimento della qualità di erogazione;
- cause di forza maggiore: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi o atti dell'autorità pubblica.

2.2 STANDARD GENERALI

Sono definiti come generali quegli standard che si riferiscono all'insieme dei servizi offerti da MK. Per la verifica degli stessi, bisogna considerare le prestazioni offerte in un periodo di riferimento non superiore a sei mesi.

A. Tempi di attivazione: il servizio sarà attivato entro 30 giorni lavorativi successivi alla ricezione del contratto sottoscritto o alla manifestazione di adesione al servizio da parte del Cliente, salvo eventuali impedimenti tecnici che saranno comunque tempestivamente comunicati al Cliente;

B. Continuità del servizio: il servizio è attivo 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno, eccezion fatta per i periodi di manutenzione (preventivamente segnalati) e le interruzioni dovute a causa di

forza maggiore;

C. Tasso di malfunzionamento: per i principali servizi standard, il tasso di malfunzionamento, inteso come 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, rilevate su base mensile, sullo stesso periodo, e guasti non dipendenti da operatori terzi o da cause di forza maggiore, è inferiore al 5%.

2.3 STANDARD SPECIFICI.

Gli standard specifici si riferiscono alla singola prestazione resa al Cliente e sono quindi direttamente verificabili.

A. Tempo massimo di risposta ai reclami di fatturazione: il Servizio Clienti di MK sarà a disposizione dei Clienti per fornire ogni informazione ad essi utile. Ad ogni reclamo sarà data risposta entro 30 giorni dalla data di ricezione dello stesso;

B. Tempi di rimborso dei reclami di fatturazione: lo scopo di MK è quello di riuscire ad effettuare i rimborsi ai propri Clienti entro un termine massimo di 60 giorni dalla data di risoluzione del reclamo di fatturazione.

2.4 OFFERTA DEI SERVIZI

MK offre una gamma completa di servizi di comunicazione integrata, studiando le soluzioni più idonee ad ogni realtà. I settori di attività coprono fonia, trasmissione dati e servizi accessori.

I servizi che formano l'offerta integrata sono resi nella massima trasparenza nei confronti della clientela, attraverso l'adozione di contratti di fornitura in cui vengono descritti chiaramente:

- la tipologia di servizio oggetto del contratto;
- le condizioni tecniche ed economiche, con particolare attenzione alla definizione dei prezzi e dei costi di manutenzione;
- il tempo di fornitura del collegamento iniziale;
- la durata, le condizioni di rinnovo e di cessazione dei servizi e del contratto;
- una sintesi della procedura da seguire per i reclami.

2.5 INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

Nel pieno rispetto di quanto stabilito dall'Autorità Garante nelle Comunicazioni con la delibera 179/03 CSP, MK riconosce il diritto della clientela ad un'informazione completa, tempestiva e trasparente relativamente a modifiche delle condizioni tecniche ed economiche del contratto con 30 giorni di anticipo rispetto alla loro applicazione e facoltà del cliente di recedere senza l'applicazione di penali qualora non accetti le nuove condizioni;

A tal fine MK mette a disposizione degli utenti:

- messaggi ed inserti informativi o altro materiale inviato direttamente al cliente via e-mail;
- area riservata all'interno del sito www.mediakroton.com per la verifica dei costi e dei consumi inerenti le tratte telefoniche richieste.

Inoltre MK si impegna a:

- informare in maniera chiara la clientela riguardo alla disponibilità e alle modalità di fruizione del blocco selettivo di chiamata nel rispetto di quanto previsto dalla normativa;
- informare gli utenti del loro diritto di scelta di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico e circa le modalità di inserimento, modifica e cancellazione dei dati personali nonché delle modalità di fornitura degli elenchi secondo quanto stabilito dalle delibere 36/02/CONS e 180/02/CONS;

2.6 IRREGOLARE FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

L'impegno di MK è quello di riuscire ad eliminare la causa del disservizio nel minor tempo possibile, fermo restando la possibilità per alcune tipologie di servizio offerte al cliente di attivare meccanismi di intervento diversi con tempi di risoluzione più rapidi. Il cliente può effettuare il reclamo nelle seguenti modalità:

- via telefono al numero 0331.1812449
- via fax al numero 0331.1812947
- via e-mail ai seguenti indirizzi di posta elettronica: voice@mediakroton.com

Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.30 alle 12.30 e dalle ore 14.30 alle 18.30, assegnerà un numero identificativo di guasto o di disservizio e segnalerà al Cliente lo stato di avanzamento risoluzione.

Nel caso il cliente intenda recedere dal contratto, la comunicazione così come previsto nelle Condizioni Generali di Contratto, dovrà essere inviata con lettera raccomandata all'indirizzo: Media Kroton S.r.l., Z.I. Loc. Passovecchio, Via A. Avogadro, 88900 Crotona (KR).

2.7 PAGAMENTO DEL SERVIZIO

Fatturazione e pagamento. MK dedica particolare attenzione al processo di fatturazione impegnandosi a garantire alla propria clientela elevati standard di trasparenza in linea con quanto stabilito dall'AGCOM. Il processo di fatturazione (disponibile in formato cartaceo e/o elettronico) avviene con periodicità mensile, bimestrale o trimestrale, anticipatamente per i servizi a canone e posticipatamente per i servizi a consumo. La fattura viene inviata al cliente anticipatamente rispetto alla data di scadenza tramite mail all'indirizzo segnalato. Il pagamento delle fatture può avvenire solo a mezzo o comunque nelle modalità esplicitamente riportate nella documentazione d'offerta del servizio presentata al Cliente.

In caso di modifiche alle condizioni economiche dei servizi offerti e delle condizioni di contratto il Cliente viene informato con il dovuto preavviso rispetto alla data di applicazione.

Reclami relativi a Fatturazione e Rimborsi. Salvo i casi di rimborso automatico nei casi di errati addebiti da una pluralità di utenti, le richieste di rimborso o i reclami relativi alla fatturazione potranno essere inoltrate a MK per iscritto agli specifici punti di contatto. Ogni reclamo è adeguatamente tracciato e reportizzato e sarà definito entro 30 giorni solari dal ricevimento dello stesso ed al Cliente sarà comunicato in modo adeguato l'esito dello stesso. Qualora dovuto, un rimborso sarà liquidato con accredito sul primo ciclo di fatturazione utile. Il Cliente se non soddisfatto dell'esito del reclamo o della richiesta di rimborso potrà richiedere la documentazione relativa alle verifiche svolte da MK per stabilirne la fondatezza ed eventualmente tentare la conciliazione.

Indennità di mora per mancato adempimento o ritardato adempimento. 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 stabiliti all'art. 2 comma 4 della legge 27 marzo 1996, n.108.

2.8 RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

Per le controversie tra MK e il Cliente vige quanto stabilito in materia dall'AGCOM con delibera n. 173/07/CONS. In base all'art. 2 della citata delibera, per le controversie rimesse alla competenza dell'Autorità il ricorso in sede giurisdizionale è non procedibile fino al momento in cui si adempie all'obbligo di conciliazione dinanzi al Co.re.com competente per territorio munito di delega a svolgere la funzione conciliativa, oppure dinanzi ad altri organi di risoluzione extragiudiziale delle controversie. Il termine per la conclusione della procedura conciliativa è di 30 giorni a partire dalla data di presentazione dell'istanza.

2.9 TUTELA DELLA PRIVACY

Ai sensi del Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 in materia di privacy e tutela dei dati personali, MK garantisce la massima riservatezza delle informazioni fornite dai clienti, le quali non potranno essere utilizzate, salvo il consenso diretto dell'interessato o la richiesta delle autorità competenti, per le finalità diverse dall'erogazione e fatturazione del servizio.