

Premessa

MFT ITALIA SRL Unipersonale (di seguito MFT), nell'ambito di un programma improntato alla trasparenza nei rapporti con la propria clientela e alla qualità dei servizi offerti, con la presente Carta dei Servizi, redatta secondo lo schema della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 e secondo le direttive di cui alla Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, 254/04/CSP e 131/06/CSP e 244/08/CSP, garantisce le informazioni utili per inoltrare segnalazioni, proposte, richieste di chiarimento e reclami da parte della clientela e gli standard dei Servizi, così come richiesti dalla vigente normativa in materia di telecomunicazioni, quali la continuità, la regolarità d'erogazione della fornitura e la tempestività del suo ripristino in caso di disservizio, da intendersi validi in condizioni normali d'esercizio.

La Carta dei Servizi è il documento che descrive i principi e le modalità operative adottate da MFT nella relazione con i propri Clienti e intende sintetizzare non solo i diritti dei Clienti, ma anche le responsabilità che MFT assume nei loro confronti. Per tale ragione la Carta dei servizi è richiamata nelle condizioni generali di contratto. La Carta dei Servizi costituisce base di riferimento nei rapporti fra MFT e le persone fisiche o giuridiche, ivi compresi il consumatore (che il Codice del Consumo definisce come “la persona fisica che, in relazione ai contratti di cui alla lettera “a)”, agisce per scopi non riferibili all'attività professionale eventualmente svolta”), che utilizzano o chiedono di utilizzare servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico, di seguito indicati come “utenti”, indicando una serie di parametri di qualità dei servizi offerti, quali continuità, regolarità e tempi di ripristino, che MFT si impegna a garantire, permettendo agli utenti di verificarne l'effettiva realizzazione e fornendo informazioni utili per l'inoltro di segnalazioni, proposte, richieste di chiarimenti e segnalazioni di disservizio, ovvero questioni attinenti oggetto, modalità e costi della prestazione erogata.

La Carta dei Servizi va letta congiuntamente con le Condizioni Contrattuali dei singoli Servizi ed è pubblicata sul sito istituzionale www.internet.mftitalia.it.

La presente Carta dei Servizi sarà periodicamente aggiornata qualora la normativa in materia dovesse subire modifiche di carattere regolamentare, nonché nei casi di mutamenti nelle soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali.

Sommario

Premessa	1
1. PRINCIPI FONDAMENTALI.....	3
1.1 - Eguaglianza ed Imparzialità	3
1.2 - Continuità	3
1.3 - Efficienza ed Efficacia	3
1.4 - Chiarezza dei Messaggi.....	3
1.5 - Partecipazione al Miglioramento	4
1.6 - Tutela dell'Ordine Pubblico e della Sicurezza Sociale	4
1.7 - Libertà Fondamentali e Protezione della Vita Privata	4
1.8 - Tutela dei Diritti di Proprietà Intellettuale ed Industriale	4
2. I NOSTRI SERVIZI	4
2.1 - Linea Internet con Connessione a Banda Larga	4
2.2 - Linea Internet con Connessione a Banda Ultra Larga	4
2.3 - Numeri Utili	5
2.4 - Prodotti.....	5
3. RAPPORTO TRA MFT E IL CLIENTE	5
3.1 - Fatturazione	6
3.2 - Consumi.....	6
3.3 - Assistenza	6
3.4 - Reclami e Segnalazioni	6
3.5 - Procedura di Segnalazione Guasti	7
4. IMPEGNI E QUALITÀ:	7

1. PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi erogati da MFT sono finalizzati alla soddisfazione delle esigenze dei Clienti nell'ambito delle connessioni internet a banda larga (cablate o senza fili) e stretta (dial-up) e servizi a valore aggiunto) nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, partecipazione, correttezza, trasparenza, efficienza, efficacia, flessibilità, responsabilità e governance, cortesia e disponibilità.

1.1 - Eguaglianza ed Imparzialità

- MFT assicura che i Servizi offerti sono erogati secondo regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche.
- L'eguaglianza così descritta è intesa esclusivamente come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni sociali e/o personali.
- MFT s'impegna a garantire parità di trattamento per tutti i cittadini ovunque residenti nel territorio di competenza, compresi i residenti in aree che, rispetto ad altre, sono raggiungibili con maggior difficoltà.
- MFT garantisce inoltre di gestire con particolare attenzione i soggetti portatori di handicap, gli anziani ed i cittadini appartenenti a fasce sociali deboli. MFT nei comportamenti verso i Clienti si attiene a principi di obiettività, neutralità ed imparzialità.

1.2 - Continuità

- MFT si impegna ad erogare ai Clienti i Servizi nel rispetto delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, questi pertanto devono essere regolari, continui e senza interruzione.
- MFT si impegna a ridurre al minimo i tempi di disservizio per arrecare agli utenti il minor disagio possibile.
- MFT utilizza tutte le più moderne infrastrutture tecnologiche per garantire la massima continuità ottenibile, che comunque non può prescindere da disservizi imputati a forza maggiore e determinati da eventi o da terzi che non rientrano quindi sotto la responsabilità diretta di MFT
- MFT adotta i provvedimenti necessari al fine di ridurre al minimo il disagio per gli utenti, eventualmente informando in anticipo i propri utenti degli interventi manutenzione programmata che possono comportare interruzioni dei servizi, tramite comunicazioni pubblicate nella sezione di assistenza tecnica del proprio sito o contattando direttamente l'utente qualora si rendessero necessari interventi presso la sede di quest'ultimo.
- MFT informa la propria clientela che i Servizi vengono alimentati tramite energia elettrica.

1.3 - Efficienza ed Efficacia

- MFT persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei Servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

1.4 - Chiarezza dei Messaggi

- MFT si impegna ad informare il pubblico circa le caratteristiche dei Servizi erogati, le modalità di erogazione degli stessi ed i relativi prezzi, le modalità di fatturazione in modo trasparente, utilizzando un linguaggio chiaro e semplice.

1.5 - Partecipazione al Miglioramento

MFT garantisce la partecipazione dei singoli utenti e delle associazioni di consumatori al processo di miglioramento dei servizi offerti. Ogni utente può inviare il proprio contributo, generale o relativo al singolo caso specifico, sotto forma di segnalazioni di disservizio, osservazioni, reclami e suggerimenti, attraverso i riferimenti del Servizio Clienti, come pure richiedere in qualsiasi momento informazioni che lo riguardino. Con specifico riferimento ai reclami e specifiche segnalazioni si precisa che gli stessi saranno presi in considerazione con tempi di riscontro inferiori ai 30(trenta) giorni dalla ricezione.

1.6 - Tutela dell'Ordine Pubblico e della Sicurezza Sociale

MFT contribuisce a mantenere il rispetto dei principi che regolano l'ordine pubblico e la sicurezza sociale. Anche i Clienti MFT devono contribuire a questa finalità impegnandosi affinché la rete IP non sia veicolo di messaggi che incoraggino il compimento di reati e, in particolare, l'incitamento all'uso della violenza e di ogni forma di partecipazione o collaborazione ad attività illecite.

1.7 - Libertà Fondamentali e Protezione della Vita Privata

MFT contribuisce a far sì che i propri Clienti si uniformino al rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali dell'uomo. In particolare, i Clienti devono impegnarsi a rispettare i principi della libertà individuale, del diritto di accedere all'informazione, della tutela della vita privata, e della tutela dei dati personali.

1.8 - Tutela dei Diritti di Proprietà Intellettuale ed Industriale

MFT si attiene ai principi relativi alla tutela del diritto d'autore per il rispetto delle creazioni intellettuali originali e delle invenzioni in conformità alle leggi italiane, alla normativa comunitaria e ai trattati internazionali che regolano la proprietà intellettuale ed industriale.

2. I NOSTRI SERVIZI

In questa sezione descriviamo i prodotti e i servizi.

2.1 - Linea Internet con Connessione a Banda Larga

Connessione a banda larga, con tecnologia ADSL (collegamento con doppino in Rame dalla Centrale fino a casa Cliente) consente, attraverso uno specifico modem, di navigare in internet molto più velocemente rispetto alla connessione tradizionale, mantenendo al contempo la linea telefonica sempre libera. È possibile poi collegare, anche simultaneamente, più dispositivi (PC, telefoni, cordless, smartphone, tablet, stampanti, TV, gaming console, etc.), sia in modalità wired sia wireless.

2.2 - Linea Internet con Connessione a Banda Ultra Larga

Connessione a banda ultra larga, FTTC (con collegamento in Fibra ottica fino alla centralina su strada + Rame fino a casa Cliente); FTTH (con collegamento in Fibra ottica fino a casa Cliente) e FWA (con collegamento in Fibra Ottica fino alla stazione Radio Base e collegamento Wireless) offre elevatissime prestazioni e velocità per navigare in internet,

scaricare e scambiare file, telefonare in modalità ascoltare musica e vedere video in HD anche in modalità on-demand, utilizzare memorie virtuali remote per archiviare e condividere dati. Consente poi l'uso contemporaneo di più applicazioni e dispositivi (PC, telefoni, cordless, smartphone, tablet, stampanti, TV, gaming console, etc.), sia in modalità wired che wireless. Per la connessione a banda ultra larga in modalità (FTTH), occorre installare un apparato ONT (Optical Network Terminal) che può essere integrato al modem oppure installato nella tua abitazione.

2.3 - Numeri Utili

Assistenza commerciale tecnica amministrativa per linea e accessori (router etc.) *

STANDARD ☎ 0363.192.2409

PREMIUM ☎ 0373.386.118

* Come da condizioni generali di contratto:

7. SEGNALAZIONI E RIPARAZIONE GUASTI. SERVIZIO CLIENTI. VARIAZIONE CONFIGURAZIONE DEL SERVIZIO
7.1 Il Cliente si impegna a comunicare **in via telematica** (utilizzando l'apposita funzione attraverso la propria Area Clienti) qualunque eventuale difetto nell'erogazione e nel funzionamento del Servizio.

Nel caso in cui il cliente necessiti di assistenza telefonica, essa verrà erogata in due modalità: STANDARD o PREMIUM. Per tutti i servizi di tipologia Business o superiore, l'assistenza telefonica PREMIUM è compresa. Per tutti gli altri servizi, sarà possibile attivare l'assistenza telefonica PREMIUM tramite richiesta di upgrade nella propria "AREA CLIENTI".

Info commerciali sull'attivazione di nuovi servizi: Fibra/ADSL/HDSL/RADIO o altro

Centralino 0373.736.363

Assistenza sistemistica per aziende con nostre forniture informatiche o con servizi di assistenza in abbonamento

Centralino 0373.386.118

2.4 - Prodotti

- NOLEGGIO - Sono e rimangono di proprietà di MFT che ne gestisce la manutenzione; vengono forniti in uso, a fronte di un importo addebitato in fattura.
- COMODATO - Sono e rimangono di proprietà di MFT che ne gestisce la manutenzione; vengono forniti in uso gratuito, solitamente in abbinamento ad offerte commerciali di Servizi.
- VENDITA – Dopo l'acquisto, anche con pagamento rateale, diventano di proprietà del Cliente.

3. RAPPORTO TRA MFT E IL CLIENTE

Il Cliente interagisce con MFT tramite comunicazioni recapitabili attraverso la propria Area Cliente, PEC, posta elettronica, sportello telefonico, fax, corrispondenza postale, per le seguenti attività/richieste: nuove forniture di servizi, nuovi contratti, variazioni di forniture su contratti esistenti, disdette, informazioni e reclami, pagamenti fatture, addebiti per servizi richiesti, reclami e rimborsi. MFT è sempre attenta alle esigenze della propria clientela, in modo da poter adeguare i propri servizi e le relative modalità di erogazione. Per questo motivo MFT analizza le informazioni raccolte dai contatti con i Clienti, i contenuti dei reclami, le risposte spontanee alle indagini ad hoc, periodicamente promosse e sulla base dei risultati emersi, MFT si impegna a verificare costantemente la qualità dei servizi erogati e ad ottimizzare i processi che regolano la fornitura dei servizi.

3.1 - Fatturazione

La fattura è chiara e di facile consultazione, contiene riferimenti ai singoli Servizi, ai periodi di riferimento e ad eventuali consumi. Essa è reperibile in copia di cortesia nell'area clienti e in formato elettronico, sul SDI. Il pagamento potrà avvenire tramite bonifico bancario, carta di credito, addebito permanente su conto corrente. Nel caso di ritardo nei pagamenti, fermo restando il diritto di MFT di sospendere o ridurre e/o risolvere il singolo Servizio o il Contratto, l'utente sarà tenuto a corrispondere a MFT gli interessi moratori nella misura massima prevista dalla vigente normativa, oltre le spese per il recupero del credito, secondo quanto previsto dal Contratto. L'erronea attivazione o disattivazione di servizi MFT non richiesti dall'utente, non potrà essere addebitata a quest'ultimo. Le modalità di fatturazione dei singoli servizi ed i relativi termini di pagamento costituiscono parte integrante della proposta commerciale e sono pertanto specificate all'interno del contratto di fornitura sottoscritto dal Cliente. Il Cliente può rivolgersi al Servizio Clienti di MFT per informazioni e chiarimenti in merito alla propria posizione contrattuale ed ai dati riportati in fattura.

3.2 - Consumi

L'utente può richiedere a MFT i dettagli del traffico telefonico VoIP o di connessione internet, nei limiti derivanti dal D.lgs. 196/2003 e relativi aggiornamenti od integrazioni. Quale strumento sia di autotutela di MFT che di protezione dell'utente, MFT può eventualmente fissare un limite di credito basato sul profilo e sulle modalità di pagamento, la cui entità può essere, su richiesta, comunicata all'utente e concordata. In caso di traffico anomalo, MFT si riserva la facoltà di procedere alla limitazione e/o alla sospensione dei servizi fino al pagamento della relativa fattura o dei consumi da fatturare ed alla conseguente reintegrazione del credito. In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito dei servizi da parte di terzi, presentata dall'utente all'Autorità competente nelle forme previste dalla normativa vigente, i pagamenti relativi al solo traffico di origine fraudolenta possono essere sospesi fino alla definizione della controversia. In caso di frode accertata i pagamenti non imputabili all'utente, qualora già effettuati, verranno rimborsati, in caso contrario verranno addebitati all'utente.

3.3 - Assistenza

Il "Servizio Clienti" è un servizio di assistenza sia tecnica che commerciale adeguato alle esigenze operative degli utenti che consente di segnalare disservizi, proporre quesiti sui servizi forniti, ottenere informazioni sulle procedure di reclamo ed è disponibile nei giorni feriali, dalle ore 9:00 alle 12:30 e dalle ore 14:00 alle 18:30. Sono esclusi i giorni festivi infrasettimanali.

3.4 - Reclami e Segnalazioni

Qualsiasi reclamo dell'utente relativo a malfunzionamento 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 al Servizio Clienti. MFT si adopererà per associare i reclami pervenuti tramite posta elettronica, telefono e posta ordinaria al servizio di assistenza tramite "ticket", onde rendere disponibile agli utenti la tracciabilità, riferibilità ed eventuali consultazioni in linea di ogni segnalazione. MFT si impegna a prendere in carico la segnalazione entro due giorni lavorativi successivi. MFT si impegna anche a fornire, se possibile, un immediato riscontro. La comunicazione di MFT al Cliente a seguito di analisi del reclamo prevederà: a) in caso di accoglimento del reclamo, le procedure che verranno adottate per risolvere le eventuali irregolarità riscontrate; b) in caso di rigetto del reclamo, le motivazioni e i chiarimenti sul motivo del rigetto. In ogni caso, è obbligo del Cliente di esperire, ai sensi dell'art. 3 della Delibera 182/02/CONS s.m.i., il tentativo di conciliazione dinanzi al Co.re.com competente per territorio, prima ancora di adire

il giudice ordinario, oppure, in alternativa, dinanzi agli organi non giurisdizionali, in rispetto dei principi sanciti dalla Raccomandazione della Commissione 2001/310/CE. I reclami e le segnalazioni inviate dai Clienti verranno conservate da MFT in un'ottica di trasparenza.

3.5 - Procedura di Segnalazione Guasti

Premesso che MFT mette in opera tutti 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, MFT si impegna ad intervenire con la massima tempestività per provvedere all'individuazione e risoluzione del problema. In caso di indisponibilità della linea, l'utente contatta il servizio assistenza. L'operatore che riceve la comunicazione esegue immediatamente una diagnosi di primo livello sulla continuità del servizio, verifica le configurazioni ed effettua una serie di test con eventuale collaborazione dell'utente. Nel caso l'intervento non sia risolutivo l'operatore passa al secondo livello di intervento estendendo i controlli sull'intera infrastruttura e coinvolgendo eventualmente i tecnici di rete. Qualora il problema sia riconducibile alla struttura sotto il controllo diretto di MFT, l'operatore è in grado di fornire all'utente le adeguate informazioni per la risoluzione. Nel caso il problema rilevato risultasse attribuibile alla rete privata dell'utente o comunque alla struttura sotto il suo diretto controllo, l'operatore richiede all'amministratore della rete locale dell'utente il distacco della rete e l'esecuzione di alcuni test con l'impiego di una sola postazione per verificare il corretto funzionamento della linea dati. Qualora la natura del disservizio fosse invece riconducibile al Gestore di Rete, il guasto verrà ufficialmente preso in carico dallo stesso Gestore di Rete e lo staff tecnico di MFT resterà in attesa della segnalazione di "chiusura guasto", entro le tempistiche previste dai contratti fra Operatori regolati dalle disposizioni dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Pervenuta la segnalazione di chiusura guasto, l'operatore di MFT contatterà l'utente per comunicare la presunta risoluzione del disservizio e ripetere tutte le verifiche di primo livello. Qualora l'utente non renda possibili le verifiche la segnalazione si intenderà risolta e il guasto chiuso. Verificato il corretto funzionamento della linea, il guasto viene definitivamente chiuso.

4. IMPEGNI E QUALITÀ:

- Ci impegniamo a garantire massima trasparenza, chiarezza e professionalità nella presentazione dell'offerta, fornendo tutte le informazioni necessarie per una scelta consapevole. Quando richiedi una nostra offerta, ci impegniamo ad inviarti, tramite email, una specifica comunicazione che ne evidenzia le caratteristiche e le condizioni commerciali e contrattuali.
- Se provieni da altro operatore e desideri mantenere il tuo numero di telefono (Number Portability), gestiamo i tuoi dati personali sulla base delle scelte da te fatte con il precedente operatore, sempre che tu non decida diversamente.
- Ci impegniamo a comunicarti la data di attivazione dell'offerta o la data di appuntamento con un nostro tecnico, qualora ne fosse previsto l'intervento. Per assicurare la massima tempestività nell'attivazione, monitoriamo inoltre le fasi e i tempi dell'intero processo.
- Ci impegniamo ad inviarti una email di pubblicazione fattura, in anticipo rispetto alla data di scadenza del relativo pagamento, ricordandoti i dati di accesso alla tua Area Cliente.
- Qualora sussistano elementi di insoddisfazione che ritieni opportuno far emergere, come ad esempio eventuali disservizi o importi in fattura che non riconosci, puoi segnalarceli all'interno della tua Area Cliente tramite il sito www.internet.mftitalia.it.
- Nel caso di mancato conseguimento dei singoli impegni che ci siamo assunti, provvediamo a corrisponderti degli importi a titolo di indennizzo che verranno riconosciuti con l'emissione di nota di credito e liquidati tramite bonifico bancario o compensazione di fatture non saldate.

Unitamente ai nostri impegni, svolgiamo anche un costante lavoro di verifica e controllo sui parametri di qualità dei servizi offerti. In particolare, rileviamo periodicamente i valori di alcuni indicatori di qualità e li confrontiamo con gli obiettivi prefissati.

In particolare, esaminiamo costantemente:

- I servizi di assistenza telefonica: monitoriamo i tempi di risposta del Servizio Clienti alle tue chiamate;
- I servizi di accesso ad Internet da postazione fissa: monitoriamo le prestazioni della tua connessione ad Internet.

Isso 31/03/2021

MFT ITALIA SRLU