

**GENERALITÀ****1. RIFERIMENTI**

- Direttiva del Consiglio dei Ministri 27/1/1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- Delibera n.179/03/CSP, "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b) numero 2 della legge 31 luglio 1997, n. 249",
- Delibera n. 131/06/CSP "Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa, ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2 della legge 31 luglio 1997, n. 249"
- Delibera n. 244/08/CSP, "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"
- Delibera n. 254/04/CSP, "Approvazione della direttiva in materia di qualità e di carte dei servizi di telefonia vocale fissa ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lett. B), n. 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249"

**2. CARTA DEI SERVIZI E TRASPARENZA**

Messagenet S.p.A. (di seguito riferita come MESSAGENET), allo scopo di garantire la trasparenza nei rapporti con la propria clientela, adotta la presente Carta dei Servizi.

La presente Carta dei Servizi potrà essere aggiornata in seguito a modifiche tecnologiche, regolamentari e organizzative.

La versione aggiornata è pubblicata sul sito internet [www.messagenet.it](http://www.messagenet.it), al link <http://www.messagenet.it/cartaservizi/>

**3. SERVIZI OFFERTI AL PUBBLICO**

MESSAGENET fornisce al pubblico servizi DSL e servizi di telefonia, con caratteristiche tecniche personalizzabili, configurabili su web.

Le offerte per servizi DSL, attualmente non più sottoscrivibili, non hanno contributo di attivazione e possono essere disattivate in qualsiasi momento mediante il pagamento di un contributo di disattivazione di 42,48 euro IVA inclusa. Il pagamento del canone mensile può avvenire, a scelta del cliente, in un'unica soluzione di prepagamento dell'intero canone annuale, o mensilmente, tramite addebito diretto su carta di credito.

MESSAGENET offre un servizio telefonico accessibile al pubblico (con assegnazione di numeri geografici su tutti i prefissi italiani), tramite tecnologia VoIP, cioè attraverso una connessione a internet di qualunque operatore. Tali offerte possono essere disattivate in qualsiasi momento. Il pagamento del canone annuo, ove previsto, è anticipato.

**4. EGUALIANZA E IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO**

MESSAGENET eroga i propri servizi ispirandosi al principio di eguaglianza e di pari dignità, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche dei propri clienti, a parità di condizioni, costi e servizio prestati.

**5. CONTINUITÀ DI SERVIZIO**

MESSAGENET fornisce i servizi in maniera continuativa, fatta eccezione per gli interventi di manutenzione e ottimizzazione della propria rete, riparazione dei guasti, cause di forza maggiore od ottemperanza a leggi vigenti o provvedimenti dell'Autorità Pubblica.

Gli interventi di manutenzione programmata sono di norma notificati in anticipo ai clienti via email ed eseguiti dove possibile in finestre temporali di basso traffico. In tutti i casi MESSAGENET s'impegna a mantenere al minimo il tempo di intervento per assicurare il minor disservizio ai propri clienti.

**6. PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO**

Tutti i clienti possono inviare i propri contributi tramite contatto telefonico con il servizio di Help Desk, al numero telefonico apposito, oppure tramite posta elettronica all'indirizzo [support@messagenet.it](mailto:support@messagenet.it)

Le associazioni di consumatori o i singoli clienti possono inviare i propri contributi scritti a Messagenet S.p.A. – via Leopardi, 9 – 20123 Milano. MESSAGENET si impegna a rispondere a questi ultimi entro 45 giorni.

**7. CHIAREZZA, COMPRESIBILITÀ, CORTESIA**

MESSAGENET adotta nei propri contratti e offerte al Cliente un principio di estrema chiarezza e trasparenza delle condizioni tecniche, delle procedure

adottate, dei metodi di pagamento e delle condizioni di recesso.

MESSAGENET si adopera affinché gli operatori che vengono in contatto con i clienti, forniscano all'utente un proprio identificativo.

**8. EFFICIENZA ED EFFICACIA**

MESSAGENET fornisce i propri servizi secondo criteri di efficienza ed efficacia, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più in linea con il raggiungimento di tali obiettivi.

**9. DATI PERSONALI**

MESSAGENET garantisce ai clienti la tutela di cui al Decreto legislativo n. 196/2003 e successive modifiche. In particolare, la possibilità di esercitare i diritti elencati nell'art. 7 del DL n. 196/2003 contattando il Responsabile del trattamento dei dati, tra cui: 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), ed esercitare eventuali opposizioni lecite al trattamento.

**RAPPORTI CON I CLIENTI****10. INFORMAZIONI AI CLIENTI**

Ogni contratto/offerta presentata ai clienti contiene informazioni precise relative alle condizioni economiche, tecniche e giuridiche di prestazione dei servizi offerti.

Tranne quando la possibilità di modifica è prevista in forma esplicita e chiara nel contratto, MESSAGENET s'impegna ad informare i clienti di eventuali variazioni a tali condizioni tramite comunicazioni trasparenti e chiare.

MESSAGENET si impegna quindi a:

- specificare in modo chiaro e completo le caratteristiche del servizio, le prestazioni minime garantite, prezzi, modalità di pagamento e 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;
- fornire, tramite il proprio servizio clienti raggiungibile all'indirizzo [support@messagenet.it](mailto:support@messagenet.it), o via telefono al numero +39 02 87187654, informazioni relative a norme e specifiche tecniche;
- informare i clienti di eventuali variazioni contrattuali o modalità di erogazione dei servizi, delle motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli eventuali strumenti di ricorso avverso di esse;
- specificare le condizioni dei rapporti di tipo prepagato e il trattamento del credito residuo nel caso di cessazione del servizio.

**11. CONTRATTI A DISTANZA**

MESSAGENET vende alla propria clientela anche tramite il sito web [www.messagenet.it](http://www.messagenet.it). MESSAGENET s'impegna a gestire questa tipologia di vendita 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").

**12. ATTIVAZIONE SERVIZI A TITOLO ONEROSO**

L'attivazione di servizi offerti a titolo oneroso avviene soltanto previa richiesta esplicita da parte del Cliente se non diversamente specificato in modo chiaro nel contratto di servizio. MESSAGENET s'impegna sempre e comunque alla massima trasparenza riguardo alla comunicazione agli utenti delle condizioni di ogni servizio.

**13. SOTTOSCRIZIONE DEL CONTRATTO**

MESSAGENET sottopone offerte e contratti al pubblico mediante il proprio sito web [www.messagenet.it](http://www.messagenet.it). Il contratto per la fornitura dei servizi è presentato all'utente prima della sottoscrizione online, ed è comunque reperibile agli indirizzi <http://www.messagenet.com/legal/dsl.htm> e <http://www.messagenet.it/legal/contratto.html>.

**14. RECESSO**

Se non associati a progetti specifici, a sconti in funzione di volumi o durata contrattuale, altre condizioni concordate con il cliente, oppure alla fornitura di apparecchiature, i contratti DSL hanno una durata iniziale di tre mesi e possono essere rescissi di mese in mese, con i contributi di disattivazione previsti contrattualmente.

**15. FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO**

Le modalità di pagamento accettate sono bonifico bancario e carta di credito. MESSAGENET permette al cliente di scegliere tra le due modalità, e nel caso di scelta del pagamento con carta di credito, tra periodicità annuale

oppure mensile; nel caso di scelta del pagamento con bonifico bancario esclusivamente con il versamento dell'intero canone annuale anticipato.

In caso di ritardato pagamento sono previste a contratto la possibilità di richiedere interessi di mora o penali, di sospendere il servizio, nel rispetto della normativa vigente.

#### 16. SERVIZI A CONSUMO

MESSAGENET garantisce al cliente l'accessibilità via web a strumenti di monitoraggio dei consumi.

MESSAGENET offre inoltre, senza aggravio di spesa, strumenti per consentire all'utente di limitare o controllare il livello dei consumi, come allarmi via email o blocco del traffico in caso di superamento di soglie definite dall'utente.

#### 17. ASSISTENZA CLIENTI

MESSAGENET offre un servizio d'assistenza operativo dalle 09:00 alle 19:00 dei giorni feriali, escluse le festività nazionali e della città di Milano.

I punti di accesso sono:

- Email: support@messagenet.it
- Telefono: +39 02 87187654
- Fax: +39 02 4802 6819
- Indirizzo postale: Messagenet S.p.A., servizio assistenza clienti, Via Giacomo Leopardi 9 – 20123 Milano (MI)

Eventuali variazioni sono pubblicate sul sito [www.messagenet.it](http://www.messagenet.it)

#### 18. RECLAMI E SEGNALAZIONI

Qualsiasi reclamo relativo a malfunzionamenti, inefficienze, presunta inosservanza delle clausole contrattuali o della Carta dei Servizi, nonché dei livelli di qualità stabiliti, può essere inoltrato al servizio di assistenza, che inserirà una registrazione nel sistema di "trouble ticketing" interno per assicurare la tracciabilità e la consultazione. Per ciascun reclamo MESSAGENET comunicherà al cliente l'esito dello stesso entro un massimo di 45 giorni comunicando le procedure adottate per risolvere le eventuali irregolarità riscontrate o le motivazioni e i chiarimenti sul motivo del rigetto.

In ogni caso, rimane il diritto del cliente 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.

#### 19. SEGNALAZIONE GUASTI

- In caso di indisponibilità del servizio, il cliente che ha sottoscritto il contratto contatta il servizio assistenza, che effettua una diagnosi di primo livello ed effettua una serie di test con la collaborazione del cliente.
- Se l'intervento non è risolutivo, l'operatore passa il problema, tramite il sistema di "trouble ticketing", al secondo livello di intervento estendendo i controlli sull'intera infrastruttura e coinvolgendo i tecnici di rete.
- Se il problema impatta la rete MESSAGENET, l'intervento è immediato e l'operatore è in grado di fornire una stima dei tempi di risoluzione.
- Se il problema rilevato è attribuibile alla rete privata del cliente o alla struttura sotto il suo diretto controllo, l'operatore richiede l'esecuzione di alcuni test per verificare il corretto funzionamento della linea dati.
- Se a valle di tutti i controlli è rilevato che il guasto è imputabile alla struttura del gestore di rete (ad esempio Telecom Italia, Kpnqwest Italia, o altro gestore), l'operatore avvia le procedure previste dal protocollo guasti del Gestore stesso, segnalando il disservizio all'ufficio preposto e mettendosi a disposizione dello staff tecnico di competenza per eseguire tutte le verifiche previste dalla procedura. Una volta individuata la natura del disservizio, il guasto viene ufficialmente preso in carico dal gestore di rete e lo staff tecnico MESSAGENET resta 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, MESSAGENET contatterà il cliente per comunicare la presunta risoluzione del disservizio e ripetere tutte le verifiche di primo livello. Qualora il cliente 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.

- Nel caso, invece, l'esito delle verifiche fosse negativo, MESSAGENET respinge la chiusura dando ulteriore continuità all'intervento dello staff tecnico del Gestore di Rete, ritornando in attesa della successiva segnalazione di chiusura guasto. Le verifiche devono essere eseguite nelle 5 ore successive alla segnalazione di chiusura guasto altrimenti l'eventuale persistenza del disservizio dovrà essere segnalata al gestore di rete con una nuova procedura.

#### RIMBORSI E INDENNIZZI

##### 20. SOMME ERRONEAMENTE ADDEBITATE

MESSAGENET s'impegna a rimborsare ai clienti (anche tramite compensazione), le somme erroneamente addebitate entro sessanta giorni dall'accertamento. Eventuali contestazioni vanno presentate al servizio di assistenza clienti ai recapiti indicati in questa Carta dei Servizi.

##### 21. RIMBORSI E INDENNIZZI

Ogni richiesta di indennizzo va inoltrata per iscritto, mediante fax oppure raccomandata, al servizio di assistenza clienti ai recapiti indicati in questa Carta dei Servizi.

MESSAGENET si impegna ad indennizzare il cliente sui servizi DSL:

- in caso di nuove attivazioni, con un importo pari ad una mensilità, se l'attivazione avviene oltre i 90 giorni solari dalla data della prima richiesta e a liberarlo contestualmente senza ulteriori oneri dal vincolo contrattuale restituendo ogni importo versato qualora il cliente lo richieda;
- in caso di clienti esistenti, per ogni mese solare, con un importo pari alla mensilità stessa in caso di indisponibilità del servizio oltre il 5% del tempo del mese solare.

#### QUALITÀ

##### 22. QUALITÀ

MESSAGENET si impegna a garantire sia i livelli di servizio generali, di seguito riportati, che i livelli di servizio specifici negoziati con i clienti in tutte le condizioni normali ed in assenza di ostacoli che rendano impossibile il conseguimento relativo e si impegna ad informare tempestivamente i clienti qualora si verificano eventuali difficoltà, ritardi o impossibilità tecniche sopraggiunte.

##### 23. DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO

Disponibilità nel 95% dei casi 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno, ad eccezione dei periodi di manutenzione e riparazione opportunamente segnalati ed alle interruzioni dovute a cause di forza maggiore.

##### 24. TASSO DI MALFUNZIONAMENTO

Rapporto tra numero effettivo di guasti e numero di linee per cause dipendenti dagli elementi di rete sotto la responsabilità di MESSAGENET.

- massimo 4,85%

##### 25. TEMPO DI RISPOSTA DEL SERVIZIO DI HELP DESK

- Tempo minimo di navigazione per accedere all'operatore umano: 0 sec.
- Tempo medio di risposta dell'operatore umano: 10 sec.
- Tempo totale di risposta dell'operatore umano: 60 sec.

##### 26. TEMPI MEDI DI ATTIVAZIONE

Per servizi installabili:

- 40 giorni per servizi ADSL

##### 27. TEMPI MEDI DI RIPARAZIONE

- 155 ore

##### 28. ADDEBITI CONTESTATI

- massimo 1,5%

##### 29. ACCURATEZZA DELLA FATTURAZIONE

- percentuale di fatture riconosciute fondate: massimo 1%