



CARTA DEI SERVIZI (anno di riferimento 2023)

Premessa

MICSO S.R.L. (di seguito indicata come “MICSO”) nell’ottica di garantire la trasparenza nei rapporti con la propria clientela e secondo quanto previsto dalla direttiva del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994, relativa ai “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”, dalla delibera AGCOM 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”, nonché dalla delibera AGCOM 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”, 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 Delibere 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”, e Delibera AGCOM 79/09/CSP “Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche”, intende adottare la presente “Carta dei Servizi”, al fine di fissare principi e regole nei rapporti tra gli operatori di telecomunicazioni che erogano servizi al pubblico e i clienti.

La Carta dei Servizi è il documento che descrive i principi e le modalità operative adottate da MICSO nel rapporto con i propri Clienti e intende puntualizzare i diritti dei Clienti e le responsabilità che MICSO assume nei confronti dei medesimi.

La Carta dei Servizi costituisce base di riferimento nei rapporti fra MICSO e le persone fisiche o giuridiche, nonché il consumatore, così come definito anche dal Codice del Consumo, 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 MICSO 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 presente Carta dei Servizi potrà essere aggiornata periodicamente al fine di tener conto dell’evoluzione tecnologica e regolamentare, nonché dell’organizzazione dell’azienda e viene resa disponibile, nella versione più aggiornata, nella home page del sito web www.micso.it nonché nella home page del sito www.wadsl.it, oltre che fornita agli utenti che ne facciano richiesta. Essa va letta congiuntamente alla documentazione contrattuale specifica del singolo servizio fruito dall’utente. Il Servizio Clienti di MICSO è disponibile telefonicamente (durante i giorni e gli orari riportati sul sito istituzionale) al numero 0857996598, oppure agli indirizzi di posta elettronica info@micso.it o micso@micsopec.it. Nella sezione del sito web www.micso.it relativa alla Carta dei Servizi sono disponibili anche le “Prestazioni fornite con



l'offerta di base", le "Informazioni sugli obiettivi ed i risultati di qualità del servizio" e le informazioni relative alla "Trasparenza tariffaria". Alla Carta dei Servizi si affiancano le Condizioni Generali di Contratto che disciplinano i rapporti contrattuali con il Cliente/Utente.

La Società

MICSO è una società a responsabilità limitata che opera nel settore telecomunicazioni da oltre venti anni; il suo Amministratore unico è sempre stato il sig. Riccardo Iacobone.

MICSO, forte degli oltre 30.000 clienti attivi, riesce a mantenere una posizione importante sul mercato dei servizi online.

Il sito istituzionale di MICSO è www.micso.it affiancato da quello che occupa le offerte di connettività denominato www.wadsl.it e hosting/housing www.mhost.it

MICSO è oggi uno dei fornitori più importanti di servizi di connettività a internet e servizi.

Attualmente MICSO detiene l'Autorizzazione generale per la fornitura al pubblico di servizi di rete e di comunicazione elettronica ed è autorizzata all'esercizio di servizi per comunicazione elettronica ISP, WISP e di rivendita del traffico telefonico (reseller); è altresì iscritta al Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC).

I Servizi

I servizi erogati da MICSO sono finalizzati alla soddisfazione delle esigenze del Cliente nell'ambito delle connessioni internet a banda larga e ultra larga (senza fili e via cavo).

Vengono, inoltre, fornite funzionalità di telefonia VoIP (Voice over IP) e hosting, oltre a differenti servizi digitali a corredo e completamento dei collegamenti internet e agli apparati necessari all'utilizzo degli stessi, nel rispetto dei principi esposti nella presente Carta dei Servizi.

I servizi specifici sono descritti in dettaglio nelle relative schede presenti sul sito istituzionale di MICSO, www.micso.it e nel sito web www.wadsl.it

Mutabilità

La presente Carta dei Servizi è soggetta a variazioni, in virtù di disposizioni di legge che dovessero essere emanate, alle direttive adottate da parte delle Autorità competenti in materia e ad altre modifiche relative agli istituti disciplinati.

PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi erogati da MICSO 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 (server virtuali privati, hosting, posta elettronica, domini, VoIP) nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, partecipazione, correttezza, trasparenza, efficienza, efficacia, flessibilità, responsabilità e governance, cortesia e disponibilità.



- UGUAGLIANZA ED IMPAZIALITA' DI TRATTAMENTO

MICSO eroga i propri servizi ispirandosi al principio di eguaglianza e di pari dignità, prescindendo da differenze di sesso, razza, etnia, lingua, religione e opinioni politiche tra gli utenti e non operando discriminazioni tra le diverse aree geografiche in cui vengono offerti i servizi e tra diverse categorie o fasce di utenti, a parità di condizioni e di servizio prestato. Le attività di MICSO si ispirano ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, in base ai quali sono state formulate e devono essere interpretate le clausole delle condizioni generali e delle condizioni particolari di fornitura dei servizi e in base ai quali devono essere interpretate le norme regolamentari e di settore.

MICSO garantisce misure agevolate, atte a favorire l'accesso ai disabili ai propri servizi, così come previsto dalla Delibera Agcom 46/17/CONS e s.m.i., così come meglio specificato sul sito istituzionale di MICSO (www.micso.it) e sul sito www.wadsl.it.

- CONTINUITA' DI SERVIZIO

MICSO fornisce i servizi in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni, fatta eccezione dei soli casi in cui si dovesse ricorrere ad interventi di manutenzione e riparazione, anche conseguenti ad eventuali guasti, nonché a cause di forza maggiore, caso fortuito oppure nel rispetto ed ossequio di leggi vigenti o a provvedimenti dell'Autorità Pubblica. Al fine di far fruire alla Clientela i servizi in modo continuativo e senza interruzioni, MICSO utilizza tutte le più moderne infrastrutture tecnologiche per garantire la massima continuità ottenibile, che comunque non può prescindere da eventuali disservizi dovuti a forza maggiore o caso fortuito e/o determinati da eventi o da terzi che non possono essere imputabili alla responsabilità diretta di MICSO. Nei casi di disservizi per interventi di manutenzione o per causa di forza maggiore, MICSO si adopera 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. Si informa comunque che i servizi vengono alimentati tramite energia elettrica e che alcuni elementi di rete non sono ridondabili e che in caso di applicazioni che richiedano particolare continuità del servizio è opportuna la predisposizione di opportuni sistemi di emergenza (ad esempio con connessione di backup su altra tecnologia).

- CHIAREZZA - CORRETTEZZA - TRASPARENZA

MICSO assicura un trattamento rispettoso e cortese del singolo utente, improntato a principi di trasparenza e semplicità, al fine di garantire il pieno e consapevole diritto di scelta e di agevolare l'esercizio dei diritti di scelta e l'adempimento delle procedure richieste per la fornitura, il recesso e le variazioni, anche tramite l'uso di linguaggio e procedure semplici, chiare ed equilibrate. MICSO si adopera affinché gli operatori che vengono in contatto con gli utenti, sia in forma personale che per via telefonica o telematica, forniscano all'utente un proprio identificativo.



Per consentire ai Clienti di scegliere la soluzione migliore per le loro esigenze, all'interno della gamma dei servizi offerti, MICSO si impegna alla massima trasparenza per la condivisione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi. Il sito istituzionale, nonché quelli specifici di ciascun servizio offerto, è aggiornato costantemente nei contenuti ed è in continua evoluzione per rendere semplice e chiara la comunicazione dei servizi e delle caratteristiche dei prodotti, consentendo ai Clienti un acquisto coerente con le proprie esigenze.

- EFFICIENZA, EFFICACIA E FLESSIBILITA'

MICSO persegue quotidianamente il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi forniti agli utenti, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, amministrative e procedurali più adatte allo scopo, nella consapevolezza che esse rappresentano un valore importante per la scelta di MICSO come fornitore ad opera dei propri Clienti. MICSO è fortemente impegnata a stimolare la diffusione di architetture ICT basate sulla rete IP e su sistemi aperti. Attraverso una ingente attività di ricerca e sviluppo e di scouting tecnologico.

- SICUREZZA

MICSO si prefigge di mantenere costantemente aggiornata l'infrastruttura di sicurezza propria e dei Clienti per minimizzare l'effetto dannoso di eventi esterni, eventualmente anche illeciti. In particolare MICSO garantisce che i propri sistemi di posta elettronica adottino tutte le misure necessarie ad evitare il loro utilizzo come veicolo di spam. La gestione della sicurezza infrastrutturale all'interno dei datacenter MICSO avviene attraverso sistemi antincendio, di sorveglianza, di monitoraggio e di protezione, tutti realizzati con tecnologie adeguate e soggetti a periodici interventi di manutenzione programmata.

La gestione della sicurezza internet avviene grazie alle competenze del reparto tecnico di MICSO che garantisce standard elevati di affidabilità, attraverso l'eccellenza della formazione degli addetti all'uso preposti, l'utilizzo di tecnologie adeguate, il costante aggiornamento, ricerca tecnologica e una rapida introduzione delle innovazioni.

TUTELA DEI DATI PERSONALI

MICSO assicura che i dati personali di cui è titolare sono trattati ai sensi di quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679 ('G.D.P.R.'), dal Codice in materia di protezione dei dati personali (D. Lgs. 196/2003), così come integrato e modificato dal D. Lgs. 101/2018, e da ogni altra normativa nazionale applicabile. In particolare, MICSO riconosce ai Clienti la possibilità di esercitare in ogni momento i diritti di cui agli artt.15 e ss. del G.D.P.R., scrivendo all'indirizzo: dpo@micso.it o agli indirizzi di posta elettronica istituzionali già dichiarati in precedenza.

Per qualunque informazione inerente al trattamento dei dati personali di cui è titolare, MICSO ha infatti nominato un Responsabile della Protezione dei Dati (Data Protection Officer o 'DPO'), disponibile all'indirizzo: dpo@micso.it.



Per maggiori informazioni sul trattamento dei dati dei Clienti, è sempre possibile consultare l'informativa privacy disponibile sul sito www.micso.it o sul sito www.wadsl.it al seguente collegamento <https://www.wadsl.it/privacy-policy-micso>

LIVELLI DI SERVIZIO GARANTITI PER SERVIZI IN SAAS

Codice SL1	Service Level Indicator (SLI)	Descrizione	Minimum
SL1	Disponibilità	La percentuale di tempo in un mese in cui il servizio cloud risulta essere accessibile e usabile. Il tempo totale del periodo di riferimento, che funge da base di calcolo del dato percentuale, non tiene conto degli eventi catastrofici. Per eventi catastrofici si intendono eventi che rendono indisponibile per un periodo di tempo prolungato le infrastrutture impiegate per l'erogazione del servizio e al verificarsi dei quali è attivata la soluzione di Disaster Recovery.	99,0%
SL2	Attività di supporto – Support hours emergenze	L'orario in cui il servizio di supporto tecnico è operativo per emergenze.	24x7
SL3	Attività di supporto – First Support Response Time	Il tempo massimo che intercorre tra la segnalazione di un evento con impatto critico sull'operatività dell'Amministrazione e la risposta iniziale alla segnalazione da parte del soggetto.	≤ 1h
SL4	Minor Release	L'intervallo di tempo massimo di preavviso previsto per dare comunicazione, accompagnata da release note, al Committente di minor Release. Per Minor Release si intendono modifiche al servizio che riguardano principalmente correzioni di malfunzionamenti del software (bug) o comunque aggiunta di nuove funzionalità retrocompatibili.	3 giorni
SL5	Major Release	L'intervallo di tempo massimo di preavviso previsto per dare comunicazione, accompagnata da release note, al Committente di Major Release. Per Major Release si intendono modifiche al servizio che riguardano una sostanziale evoluzione delle funzionalità del servizio rispetto alla versione precedente.	1 mese
SL6	Backup	Numero minimo di test della procedura di restore eseguiti in un anno	1

I RAPPORTI DI MICSO CON GLI UTENTI E L'ACCESSIBILITA' AI SERVIZI

Il Cliente interagisce con MICSO tramite posta elettronica certificata (PEC), telefono, tramite posta elettronica ordinaria (PEO), corrispondenza postale, apertura ticket, per le seguenti attività/richieste: forniture di servizi, contratti, variazioni di forniture su contratti esistenti, disdette e recessi, informazioni e reclami, esigenze tecniche. MICSO è sempre attenta alle esigenze della propria clientela, in modo da poter adeguare i propri servizi e le relative modalità di erogazione.

- INFORMAZIONE AGLI UTENTI

MICSO rende disponibili al pubblico informazioni relative alle condizioni economiche, tecniche e giuridiche di prestazione dei servizi offerti e si impegna ad informare gli utenti di eventuali variazioni a tali condizioni tramite comunicazioni trasparenti, chiare e tempestive.

Al fine di perseguire questo obiettivo MICSO si impegna quindi a: specificare in modo chiaro e completo le caratteristiche del servizio in termini di prezzi, modalità di fatturazione, unità di



conteggio e tassazione, modalità di erogazione, durata minima contrattuale, condizioni per rinnovo e recesso, costi aggiuntivi; descrivere le condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio e le prestazioni tecniche del servizio all'utente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite; fornire, tramite il proprio servizio clienti, informazioni relative alle norme ed alle specifiche tecniche sulla base delle quali sono forniti i servizi di comunicazione elettronica e gli altri servizi offerti; informare gli utenti di eventuali variazioni ai termini contrattuali o alle modalità di erogazione dei servizi, delle motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli eventuali strumenti di ricorso avverso di esse; specificare le condizioni derivate da rapporti di tipo prepagato, in relazione al trattamento del credito residuo nel caso di cessazione del rapporto contrattuale; indicare in sintesi le procedure per i reclami nonché le procedure per la risoluzione delle controversie secondo quanto previsto dall'All. A delibera 203/18/CONS - "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche"; indicare sinteticamente indennizzi e rimborsi da effettuare al cliente in caso di servizio insoddisfacente.

- ADESIONE AI SERVIZI

L'adesione ai servizi avviene secondo le modalità riportate nelle Condizioni Generali di Contratti consultabili sul sito web www.micso.it

L'attivazione di servizi offerti a titolo oneroso avviene soltanto previa richiesta esplicita da parte dell'utente. La conclusione ed esecuzione "a distanza" di contratti per i servizi di comunicazione elettronica forniti a consumatori avviene nel rispetto della delibera 519/15/CONS "Approvazione del regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche" e 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 dal Decreto Legislativo 6 Settembre 2005, n. 206 ("Codice del Consumo"). MICSO pone il massimo impegno per l'attivazione quanto più possibile tempestiva dei servizi del Cliente.

- STIPULA, MODIFICA, RECESSO E DISDETTA DAL CONTRATTO

La conclusione del Contratto avviene secondo le modalità previste dalle condizioni generali di Contratto dei singoli servizi offerti da MICSO e contestualmente all'ordine di attivazione relativo al servizio scelto da Cliente, inserito in via telematica attraverso il sito istituzionale di MICSO.

MICSO si impegna a comunicare ogni modifica delle condizioni contrattuali, siano esse tecniche, giuridiche od economiche, con preavviso di 30 (trenta) giorni dalla data della loro efficacia. Entro tale termine il Cliente che non intenda aderire alla modifica contrattuale potrà esercitare la facoltà di recedere dal Contratto, senza che ciò comporti l'applicazione di alcun costo, dandone comunicazione scritta a MICSO mediante lettera raccomandata a/r o attraverso Posta Elettronica Certificata (PEC).

In tal caso il Contratto si intenderà definitivamente risolto a far data dalla ricezione da parte di MICSO della comunicazione di recesso dell'utente. In difetto di comunicazione da parte



dell'utente entro il termine sopra indicato, la modifica sarà efficace a far data dal giorno successivo al termine ultimo per il recesso. Il Contratto per l'erogazione del Servizio si intende della durata di 12 (dodici) mesi, con decorrenza dalla data di attivazione del Servizio stesso. Alla scadenza del suddetto termine il Contratto si intenderà tacitamente rinnovato a tempo indeterminato, fatta salva la facoltà di ciascuna parte di recedere dal Contratto, mediante apposita comunicazione, indirizzata dall'utente a MICSO o viceversa, entro i termini previsti dal Contratto stesso. La competenza del costo di uno specifico servizio decorre dalla data di attivazione del servizio, anche qualora l'utente non lo utilizzi l'addebito di un canone avverrà periodicamente fino a ricezione della comunicazione di recesso nei termini contrattuali.

Il Cliente potrà recedere in qualsiasi momento dal Contratto, con modalità e tempistiche regolamentate dalle condizioni generali di Contratto del singolo servizio. Il Cliente sarà tenuto a versare a MICSO l'importo dovuto per l'utilizzo del servizio fino alla sua effettiva disattivazione, come indicato nelle condizioni generali di Contratto.

Il Cliente ha altresì facoltà di richiedere la disdetta dal Contratto fino a 30 (trenta) giorni prima della data di scadenza del primo periodo di vincolo contrattuale pari a 12 (dodici) mesi, tramite l'invio di comunicazione scritta da inoltrare a mezzo raccomandata a/r all'indirizzo su esposto della sede legale o a mezzo di Posta Elettronica Certificata firmata digitalmente all'indirizzo micsospec@micso.it.

- ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RIPENSAMENTO DI CUI ALL'ART. 52 E SEGG. DEL D.LGS. 206/2005 E S.M.I.

Nel caso di contratti a distanza il "consumatore" potrà esercitare il diritto di ripensamento, senza indicarne le ragioni, ai sensi dell'art. 52 e seguenti del Codice del Consumo, entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla data di conclusione del Contratto, dandone comunicazione scritta oppure adoperando il modulo tipo di cui all'Allegato I Parte B del D.lgs. 206/05 e s.m.i., da inviare tramite raccomandata a/r all'indirizzo della sede legale su esposto oppure tramite Posta Elettronica Certificata, entro la scadenza del periodo di ripensamento.

L'esercizio del diritto di ripensamento comporterà il rimborso (effettuato secondo le modalità scelte al momento della chiusura del servizio), dei pagamenti effettuati dal consumatore, nonché il ritiro degli apparati eventualmente già installati presso la sede del consumatore stesso, da parte di tecnici incaricati MICSO.

Resta inteso che, qualora il consumatore abbia dato esplicito assenso all'installazione entro il quattordicesimo giorno, sia in caso di successivo ripensamento entro 14 (quattordici) giorni, sia di recesso da parte dello stesso, i costi di disattivazione del servizio indicati nelle condizioni generali di Contratto verranno sempre applicati.

- FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO



La fattura, trasmessa agli utenti per via telematica, è chiara e di facile consultazione, contiene informazioni riguardanti i singoli Servizi, i periodi di riferimento e l'oggetto del servizio. Essa viene pubblicata in Area Cliente contestualmente all'emissione. Il pagamento potrà avvenire tramite bonifico bancario, carta di credito o a mezzo SDD (SEPA Direct Debit) così come meglio specificato nelle Condizioni generali di contratto. Nel caso di ritardo nei pagamenti, fermo restando il diritto di MICSO di risolvere il Contratto o il singolo Servizio, l'utente sarà tenuto a corrispondere a MICSO 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 MICSO non richiesti dall'utente non potranno essere addebitati 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 MICSO per informazioni e chiarimenti circa la propria posizione contrattuale e i dati riportati in fattura.

- CONSUMI

L'utente, salvo guasti ed attività di manutenzione, può in ogni momento senza aggravio di spesa prendere visione via web, tramite apposito strumento disponibile nell'Area Cliente, dei dettagli del traffico telefonico VoIP o di connessione internet nei limiti derivanti dalla Normativa Nazionale applicabile e relativi aggiornamenti o integrazioni. Quale strumento sia di autotutela di MICSO che di protezione dell'utente, MICSO 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, MICSO 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.

- ASSISTENZA

Il "Servizio Clienti" è un servizio di assistenza sia tecnica che amministrativa adeguato alle esigenze operative degli utenti, che consente di segnalare disservizi, proporre quesiti sui servizi forniti, ottenere informazioni sulle procedure di reclamo come meglio descritto nel Contratto, ed è disponibile nei giorni, orari e ai riferimenti indicati sul sito www.micso.it oppure come indicato nelle condizioni generali di Contratto.



- RECLAMI E SEGNALAZIONI

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 al Servizio Clienti. MICSO si adopererà per associare i reclami pervenuti tramite posta elettronica certificata (PEC), telefono, posta ordinaria al servizio di assistenza tramite apposito "ticketing", onde rendere disponibile agli utenti la tracciabilità, riferibilità ed eventuale consultazione in linea di ogni segnalazione. MICSO si impegna a prendere in carico la segnalazione entro il giorno lavorativo successivo, effettuando la relativa notifica al Cliente. MICSO si impegna anche a fornire, se possibile, un immediato riscontro e comunque si impegna, per ciascun reclamo, a comunicare al Cliente l'esito dello stesso entro un massimo di 45 (quarantacinque) giorni lavorativi dalla presentazione. Nell'ipotesi di particolare complessità dei reclami, che non consentano una risposta esauriente nei termini previsti, MICSO informerà entro il predetto termine il Cliente dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi stimati per la risposta. La comunicazione di MICSO al Cliente a seguito di analisi del reclamo attesterà, in caso di accoglimento del reclamo, le procedure che verranno adottate per risolvere le eventuali irregolarità riscontrate; in caso di rigetto del reclamo, le motivazioni e i chiarimenti sul motivo del rigetto.

In ogni caso, è facoltà del Cliente di esperire, ai sensi dell'art. 3 della Delibera 203/18/CONS s.m.i. il tentativo di conciliazione, prima ancora di adire il giudice ordinario, dinanzi al Co.Re.Com competente per territorio, oppure in alternativa dinanzi agli organi non giurisdizionali, in rispetto dei principi sanciti dalla Raccomandazione della Commissione 2001/310/CE.

In relazione al rapporto contrattuale, qualora il Cliente lamenti una violazione di un suo diritto ed intenda agire in via giudiziaria, dovrà promuovere il tentativo di conciliazione secondo le vigenti normative emanate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con delibera 203/18/CONS e s.m.i., la quale stabilisce che la presentazione delle istanze di risoluzione delle controversie da parte degli utenti, a partire dal 23 luglio 2018, dovrà avvenire effettuando l'accesso alla piattaforma ConciliaWeb, all'indirizzo <https://conciliaweb.agcom.it>.

- PROCEDURA DI SEGNALAZIONE GUASTI

In presenza di condizioni di malfunzionamento o di irregolare funzionamento della propria infrastruttura, MICSO si impegna a 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 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 ad un ulteriore intervento, estendendo i controlli sull'intera infrastruttura di MICSO e coinvolgendo eventualmente i tecnici di rete.



Qualora il problema sia riconducibile alla struttura sotto il controllo diretto di MICSO, l'intervento è immediato e l'operatore è in grado di fornire all'utente le adeguate informazioni sui tempi di 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.

Una volta eseguiti tutti i controlli, se venisse rilevato che il guasto è imputabile alla struttura del Gestore di Rete (ad esempio Telecom Italia o altro gestore), l'operatore avvia immediatamente tutte 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 di MICSO 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.

VALIDITA' DELLA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI

Tutti gli standard di continuità, di regolarità di erogazione e di tempestività del ripristino del Servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie quali ad esempio: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità Pubblica.

RIMBORSI E INDENNIZZI

- SOMME ERRONEAMENTE ADDEBITATE

MICSO si impegna a rimborsare agli utenti (anche tramite compensazione) le somme erroneamente addebitate entro sessanta giorni dall'accertamento dell'erroneità dell'addebito.

- INDENNIZZI

-INDENNIZZO PER RITARDO NELL'ATTIVAZIONE (NUOVA LINEA O TRASLOCO)

A fronte della segnalazione da parte del Cliente di un ritardo rispetto al termine massimo contrattualmente previsto per l'attivazione di una nuova linea, trasloco (da un indirizzo ad altro del Cliente), senza cambio di operatore della medesima oppure qualora MICSO non abbia ottemperato ai propri oneri informativi circa i motivi del ritardo rispetto ai tempi necessari per l'attivazione del servizio, fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito o forza maggiore, MICSO si impegna in seguito alla ricezione della segnalazione del disservizio da parte del Cliente, ad accreditare automaticamente al Cliente, senza bisogno di specifica richiesta: a) un indennizzo pari a euro 3,50 (tre/50) per ogni giorno di ritardo, per ciascun Servizio da fornire sulla linea; b) un indennizzo pari a euro 2,50 (due/50) per ogni giorno di



ritardo per ciascun servizio non gratuito, 1 (euro) per ogni giorno di ritardo per ciascun servizio gratuito, se il ritardo è relativo soltanto a servizi di accesso alla rete correlati.

Qualora il ritardo di attivazione di una nuova linea o il trasloco della medesima, siano imputabili al Cliente finale, il termine di attivazione si considera sospeso per tutto il tempo in cui perdura la causa ostativa all'attivazione stessa (a titolo esemplificativo e non esaustivo, la mancata presenza del Cliente all'appuntamento concordato per l'effettuazione di sopralluoghi tecnici necessari, la richiesta di rinvio dell'appuntamento concordato da parte del Cliente, il fatto del terzo inerente i locali dove il servizio deve esser attivato, etc.).

-INDENNIZZO PER INDEBITA SOSPENSIONE, O CESSAZIONE, AMMINISTRATIVA DEL SERVIZIO

A fronte della segnalazione da parte del Cliente di un disservizio consistente nella sospensione o cessazione del Servizio imputabili direttamente a MICSO per motivi non tecnici, fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito o forza maggiore e quanto stabilito da successivo articolo, MICSO si impegna in seguito alla ricezione della segnalazione del disservizio da parte del Cliente e, quando la sospensione o la cessazione amministrativa del Servizio risulti disposta da MICSO in difetto dei necessari presupposti di fatto indicati nel Contratto o in violazione del preavviso previsto, ad accreditare automaticamente al Cliente, senza bisogno di specifica richiesta: a) un indennizzo pari ad euro 3,50 (tre/50) per ogni giorno di sospensione del Servizio; b) un indennizzo pari ad euro 2,50 (due/50) per ogni giorno di ritardo per ciascun servizio non gratuito, 1 (euro) per ogni giorno di ritardo per ciascun servizio gratuito, se il ritardo è relativo soltanto a servizi di accesso alla rete correlati.

- MODALITA' DI CORRESPONSIONE DEGLI INDENNIZZI

MICSO corrisponderà in maniera automatica, gli indennizzi mediante accredito a partire dalla prima fattura decorsi 45 (quarantacinque) giorni dalla segnalazione del disservizio o dalla risoluzione dello stesso se successiva alla segnalazione. Qualora l'indennizzo da corrispondere sia superiore al canone indicato nella prima fattura utile, se l'eccedenza fosse superiore a euro 100,00 (cento/00) verrà corrisposta mediante bonifico bancario utilizzando le coordinate fornite dal Cliente, entro il termine di 30 (trenta) giorni dall'emissione della fattura.

Per i Servizi ove previsto pagamento anticipato del traffico, la corresponsione avverrà mediante accredito dell'indennizzo, con contestuale segnalazione al Cliente a mezzo e-mail. In caso di cessazione del Contratto o su espressa richiesta del Cliente in caso di indennizzo superiore a euro 100,00 (cento/00), la corresponsione dell'indennizzo avverrà a mezzo bonifico bancario entro 60 (sessanta) giorni dall'accertamento del disservizio o dalla risoluzione dello stesso.

In caso di cessazione del rapporto contrattuale verificatasi prima dell'emissione della fattura contenente l'indennizzo, su espressa richiesta del Cliente in caso di indennizzo superiore a euro 100,00 (cento/00), la corresponsione dell'indennizzo avverrà a mezzo bonifico bancario



entro 60 (sessanta) giorni dalla cessazione del rapporto contrattuale o dalla richiesta di liquidazione da parte del Cliente. Se l'utenza interessata dal disservizio è un'utenza d'affari, ovvero un'utenza riferita ad un esercizio professionale o commerciale, gli importi di cui ai punti che precedono sono raddoppiati.

- INDENNIZZI SU RICHIESTA

Al verificarsi di specifiche ipotesi di disservizio imputabili a MICSO, a seguito dell'accertamento del ritardo segnalato dal Cliente, MICSO si impegna entro 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione della segnalazione ed a fronte di richiesta esplicita di indennizzo da parte del Cliente, a riconoscere un indennizzo (non moltiplicabile per il numero di utenze in disponibilità del Cliente), il quale verrà corrisposto su base giornaliera in modalità di sconto sulla fattura successiva alla gestione della pratica, per i casi di seguito riportati:

- ritardo nell'attivazione con cambio di operatore del Servizio; ritardo nell'attivazione con cambio di operatore di un Servizio correlato al Servizio di accesso alla rete;
- ritardo nella conclusione della procedura di portabilità del numero (nei limiti di quanto previsto dalle normative di settore);
- malfunzionamento del Servizio non accessorio da intendersi quale "completa interruzione" dello stesso per motivi tecnici (qualora il malfunzionamento fosse dovuto a ritardo nella riparazione del guasto imputabile a MICSO, l'indennizzo si applica all'intero periodo intercorrente tra la richiesta esplicita di indennizzo e l'effettivo ripristino del Servizio), o per malfunzionamento riconducibile solo a servizi di accesso alla rete correlati;
- malfunzionamento del Servizio da intendersi in funzione di "irregolare o discontinua erogazione del Servizio che non comporti la completa interruzione del medesimo o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella Carta dei Servizi" imputabile a MICSO (qualora il malfunzionamento fosse dovuto a ritardo nella riparazione del guasto imputabile a MICSO, l'indennizzo si applica all'intero periodo intercorrente tra la richiesta esplicita di indennizzo e l'effettivo ripristino del Servizio), o per malfunzionamento riconducibile solo a servizi di accesso alla rete correlati;
- attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di carrier selection o carrier pre-selection;
- attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti, o attivazione di servizi di accesso correlati;
- per omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici, inclusa l'ipotesi di omesso aggiornamento dei dati in caso di variazione o di giustificata e tempestiva richiesta da parte del Cliente interessato;



- ritardo nella risposta alla richiesta di indennizzo medesima (tale indennizzo, calcolato su singola utenza, non sarà moltiplicabile per il numero di utenze in disponibilità del Cliente e non terrà conto di reclami successivi relativi al medesimo disservizio);
- ipotesi in cui il Cliente perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato;
- disservizio legato ad altre fattispecie di disservizio imputabili a MICSO, per le quali non sia contemplato un diverso indennizzo.

- MODALITA' DI CORRESPONSIONE DEGLI INDENNIZZI SU RICHIESTA

In caso di accertamento positivo del disservizio, gli indennizzi su richiesta verranno erogati nella fattura/e successive sotto forma di sconto, rispetto al momento dell'accertamento del malfunzionamento.

- ESCLUSIONE DEGLI INDENNIZZI

Nessun indennizzo è dovuto nei casi di disservizi conseguenti o comunque collegati ad un utilizzo anomalo dei servizi o non conforme alla causa o alle condizioni del Contratto, sempre che MICSO non abbia omesso nel tempo di rilevare detto uso anomalo o, avutane conoscenza, non abbia azionato i rimedi contrattuali per tale evenienza.

- RESTITUZIONE DEL CREDITO RESIDUO DEI SERVIZI PREPAGATI

In caso di servizio prepagato il credito residuo verrà integralmente restituito, salvo utilizzo per compensazione di posizioni aperte del titolare del servizio, tramite bonifico bancario dietro richiesta inviata a mezzo lettera raccomandata A/R o PEC entro 30 (trenta) giorni dalla cessazione del servizio a seguito di scadenza, disdetta o recesso anticipato e che contenga le generalità del titolare del servizio e gli estremi completi (codice IBAN e intestatario) del proprio conto bancario. La richiesta di restituzione del credito residuo potrà altresì essere inviata tramite ticket oppure contestualmente alla richiesta di recesso o disdetta.

- RESTITUZIONI DI CAUZIONI O ANTICIPI CONVERSAZIONI

Qualora previsti, cauzioni o anticipi conversazioni verranno restituiti entro 90 (novanta) giorni dalla cessazione dei rapporti contrattuali oppure entro 180 (centottanta) giorni dalla cessazione dei rapporti contrattuali maggiorati di interessi o indennizzi equivalenti a quelli previsti nei casi di inadempimento.

Pescara, lì 24/06/2023

MICSO SRL