

CARTA DEI SERVIZI (anno di riferimento 2026)

Premessa

MICSO INFORMATION TECHNOLOGY S.R.L. (di seguito indicata come “MICSO I.T.”) 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 I.T. nel rapporto con i propri Clienti e intende puntualizzare i diritti dei Clienti e le responsabilità che MICSO I.T. assume nei confronti dei medesimi.

La Carta dei Servizi costituisce base di riferimento nei rapporti fra MICSO I.T. 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 I.T. 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 I.T. 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 micsoit@micropec.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 I.T. è una società a responsabilità limitata che opera nel settore telecomunicazioni da oltre quaranta anni. MICSO I.T. , forte degli oltre 30.000 clienti attivi, riesce a mantenere una posizione importante sul mercato dei servizi online.

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

MICSO I.T. è oggi uno dei fornitori più importanti di servizi di connettività a internet e servizi. Attualmente MICSO I.T. 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 I.T. 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 I.T. , 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. e dal D.Lgs. 27 maggio 2022, n. 82, così come meglio specificato sul sito istituzionale di MICSO I.T. (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 I.T.. Nei casi di disservizi per interventi di manutenzione o per causa di forza maggiore, MICSO I.T. 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 I.T. 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 I.T. 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 I.T. 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 I.T. come fornitore ad opera dei propri Clienti. MICSO I.T. 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 I.T. 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 I.T. 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. L'approccio alla sicurezza è inoltre improntato ai principi di "protezione dei dati fin dalla progettazione" (privacy by design) e "protezione per impostazione predefinita" (privacy by default), in conformità all'art. 25 del GDPR, per garantire che le misure di tutela siano integrate in ogni fase del trattamento.

TUTELA DEI DATI PERSONALI

MICSO I.T. 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 I.T. 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. MICSO I.T. si impegna a fornire riscontro a tali richieste senza ingiustificato ritardo e, comunque, al più tardi entro un mese dal ricevimento della richiesta stessa.

Per qualunque informazione inerente al trattamento dei dati personali di cui è titolare, MICSO I.T. 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>

I RAPPORTI DI MICSO CON GLI UTENTI E L'ACCESSIBILITÀ 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 I.T. 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 I.T. 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 I.T. 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 I.T. e contestualmente all'ordine di attivazione relativo al servizio scelto da Cliente, inserito in via telematica attraverso il sito istituzionale di MICSO.

MICSO I.T. 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 I.T. 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 I.T. 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 I.T. 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 micsoit@micsopec.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 I.T. .

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 I.T. 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 I.T. 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 I.T. 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 I.T. che di protezione dell'utente, MICSO I.T. 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 I.T. 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 I.T. 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 I.T. si impegna a prendere in carico la segnalazione entro il giorno lavorativo successivo, effettuando la relativa notifica al Cliente. MICSO I.T. 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 il termine massimo di 30 (trenta) giorni dalla presentazione, in conformità alla normativa vigente. Nell'ipotesi di particolare complessità dei reclami, che non consentano una risposta esauriente nei termini previsti, MICSO I.T. 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 I.T. 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 I.T. 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 I.T. 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 I.T. 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

In relazione alle novità normative e per un miglioramento del Documento, ho eseguito quanto di seguito:

1. Sezione: "UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA' DI TRATTAMENTO"

In questa sezione è stato aggiunto un riferimento normativo per aggiornare il quadro legislativo in materia di accessibilità per gli utenti con disabilità.

MICSO I.T. 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. **e dal D.Lgs. 27 maggio 2022, n. 82**, così come meglio specificato sul sito istituzionale di MICSO I.T. (www.micso.it) e sul sito www.wadsl.it.

2. Sezione: "SICUREZZA"

È stata inserita una frase per esplicitare l'adesione ai principi fondamentali del GDPR in materia di progettazione della sicurezza.

La sezione descriveva le misure di sicurezza infrastrutturali e di rete senza menzionare specifici principi del GDPR.

Ora è così: "L'approccio alla sicurezza è inoltre improntato ai principi di "protezione dei dati fin dalla progettazione" (privacy by design) e "protezione per impostazione predefinita" (privacy by default), in conformità all'art. 25 del GDPR, per garantire che le misure di tutela siano integrate in ogni fase del trattamento".

3. Sezione: "TUTELA DEI DATI PERSONALI"

È stata aggiunta una specificazione relativa alle tempistiche di riscontro alle richieste degli interessati, come previsto dal GDPR.

Ora è “In particolare, MICSO I.T. 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. **MICSO I.T. si impegna a fornire riscontro a tali richieste senza ingiustificato ritardo e, comunque, al più tardi entro un mese dal ricevimento della richiesta stessa.**”

4. Sezione: "RECLAMI E SEGNALAZIONI"

In questa sezione è stata modificata la tempistica massima per la gestione dei reclami, per allinearla a una recente delibera AGCOM.

Ora è: “**MICSO I.T. 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 il termine massimo di 30 (trenta) giorni dalla presentazione, in conformità alla normativa vigente**”.

La modifica è necessaria per adeguare il termine a quanto previsto dalla Delibera AGCOM n. 229/25/CONS, che ha ridotto a 30 giorni il tempo massimo per la definizione di un reclamo.