

CARTA DEI SERVIZI 2013

INDICE

- PREMESSA
- CHI SIAMO
- PRINCIPI FONDAMENTALI
 - UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ;
 - CONTINUITÀ;
 - CORTESIA E CHIAREZZA;
 - EFFICACIA E EFFICIENZA.
- QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI
 - I NOSTRI SERVIZI;
 - ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI;
 - TEMPI DI ATTIVAZIONE;
 - TASSO DI MALFUNZIONAMENTO;
 - TEMPO DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI;
 - TEMPO DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE AI SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI DELL'OPERATORE;
 - ADDEBITI CONTESTATI;
 - INSERIMENTO DEI DATI PERSONALI NELLA BASE DI DATI UNICA DBU.
- FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO
- RECESSO
- INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA
- OBIETTIVI DI QUALITÀ PER L'ANNO 2014
 - TABELLA 1
 - TABELLA 2

PREMESSA

Nella Carta dei Servizi di Medi@net S.r.l. sono descritti i principi ed i parametri di qualità dei servizi di telecomunicazioni aperti al pubblico ai quali viene improntata la fornitura degli stessi da parte di Medi@net S.r.l. e la tutela della propria Clientela, ferme restando le specifiche disposizioni previste nei contratti. La Carta è stata redatta nel rispetto dei principi generali descritti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 contenente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e delle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP e n. 131/06/CSP. Le Condizioni Generali di Contratto con la propria clientela si uniformano ai principi ed ai criteri della presente Carta dei Servizi e nei modelli descrittivi dei servizi sono contenute le integrazioni e le specificazioni necessarie e peculiari per ciascun servizio.

CHI SIAMO

Medi@net S.r.l. è un Wireless Internet Service Provider (WISP) e Reseller Voip. Una realtà sarda che dal 2007 opera nel campo dei servizi di telecomunicazioni a larga banda offrendo alla clientela business e residenziale servizi di accesso alla rete Internet, insieme con servizi a valore aggiunto, quali telefonia e videosorveglianza.

In poco tempo è riuscita a conquistarsi una posizione di rilievo nel mercato delle telecomunicazioni locali e si propone di fornire servizi di comunicazione sempre più evoluti ed interessanti.

Medi@net S.r.l. si pone l'obiettivo di rafforzare la propria posizione nel settore delle applicazioni wireless, attraverso la ricerca, lo studio e la sperimentazione di servizi sempre più innovativi e al passo con le tecnologie future. Il tutto finalizzato, in modo progettuale – operativo, allo sviluppo del territorio, con particolare riferimento alle Pubbliche Amministrazioni e al vasto insieme delle attività produttive, senza trascurare le esigenze di privati ed aziende, anche con particolare riferimento alla sicurezza.

Medi@net S.r.l. possiede e gestisce direttamente le proprie infrastrutture e ciò le consente di offrire servizi su misura di alta qualità ed affidabilità, non trascurando l'importanza dell'economicità e competitività degli stessi.

Lo staff tecnico e lo staff commerciale Medi@net S.r.l. è sempre in grado di fornire una risposta sicura, qualificata e professionale a qualsiasi esigenza, con l'utilizzo delle tecnologie più all'avanguardia.

Per avere maggiori informazioni su Medi@net S.r.l. è a disposizione della clientela il sito web www.medianetitalia.com

PRINCIPI FONDAMENTALI

UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA'

La fornitura dei Servizi da parte di Medi@net S.r.l., si ispira ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità in modo da garantire la parità di trattamento dei Clienti a uguaglianza di condizioni e di servizio prestato senza distinzione di sesso, razza, religione, opinioni politiche. In funzione di tale impegno, Medi@net S.r.l. interpreta ed applica le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di fornitura del servizio attenendosi alle norme regolatrici del settore e si mostra disponibile ad indicare agli utenti eventuali misure atte a favorire ogni forma di fruizione differenziata tesa a realizzare condizioni di parità di accesso ed uso dei servizi di TLC per i disabili e per gli anziani, nonché a favorire l'eliminazione delle barriere alla comunicazione.

CONTINUITA'

Medi@net S.r.l. si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo, senza interruzioni nella consapevolezza che la continuità di servizio rappresenta un valore fondamentale per le esigenze dei propri Clienti per tutta la durata del contratto, fatto salvo eventi di forza maggiore.

Nell'eventualità che si presenti un disservizio, Medi@net S.r.l. si impegna ad adottare con la massima tempestività tutte le misure necessarie ad arrecare il minor disagio possibile ai propri Clienti minimizzando la durata delle interruzioni o delle irregolarità. Per questo motivo Medi@net S.r.l. si avvale delle più moderne infrastrutture tecnologiche al fine di garantire ai propri Clienti la massima continuità ottenibile che comunque non può prescindere da disservizi imputati a forza maggiore e da disservizi determinati da eventi o da terzi che non rientrano quindi sotto la responsabilità di Medi@net S.r.l..

CORTESIA E CHIAREZZA

Medi@net S.r.l. si ispira alla correttezza ed alla trasparenza nel rapporto con i propri Clienti per garantire la massima disponibilità di informazioni sui servizi erogati in una atmosfera di cortesia e cordialità.

In ottemperanza al principio di scelta, il contratto per la fornitura del servizio e di ogni suo eventuale atto conseguente sono resi accessibili e praticabili attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate.

Per garantire inoltre la massima trasparenza, il sito istituzionale www.medianetitalia.com viene aggiornato nei contenuti ed è in continua evoluzione per rendere semplice e chiara la spiegazione dei servizi e delle caratteristiche dei prodotti permettendo ai Clienti un acquisto coerente con le proprie esigenze.

EFFICACIA ED EFFICENZA

Medi@net S.r.l. persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più adatte allo scopo.

QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI

Medi@net S.r.l. svolge un costante lavoro di verifica e controllo sui servizi e sulle risposte alle esigenze del Cliente, al fine di un continuo miglioramento dei nostri standard di qualità. Come punti di riferimento a garanzia della qualità del servizio, evidenziamo alcuni parametri importanti del servizio offerto, i cui valori vengono periodicamente rilevati ed aggiornati.

I NOSTRI SERVIZI

Medi@net Srl fornisce i servizi di comunicazioni elettroniche ai propri utenti.

In particolare, Medi@net Srl offre, direttamente i seguenti servizi:

- ADSL
- FONIA
- WIFI – HOTSPOT
- VIDEOSORVEGLIANZA

ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI

Il Cliente interagisce con Medi@net S.r.l. per richiedere:

- nuove forniture di servizi;
- nuovi contratti;
- variazioni di forniture su contratti esistenti;
- disdette;
- informazioni e reclami;
- pagamenti fatture;
- addebiti per servizi richiesti.

Utilizzando:

- Presso l'Ufficio Commerciale e l'Ufficio Tecnico di Medi@net S.r.l. con sede in Via Cimitero 8, 09013 Carbonia;
- Comunicazioni via Telefono (Tel. 0781672005);
- Comunicazioni via fax (Fax. 0781692669);
- Corrispondenza postale (Medi@net S.r.l. Via Cimitero 8 – 09013 Carbonia);
- Posta elettronica (E-mail: clienti@medianetitalia.com).

TEMPI DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

Con "tempo di attivazione dei servizi" si intende il tempo che intercorre tra il giorno di registrazione dell'ordine valido da parte dell'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente.

- Tempo di attivazione servizio dati: media 11 giorni solari nel 94% dei casi, dalla stipula del contratto sottoscritto dal Cliente;

- Tempo di attivazione servizio voce: 1 giorno solare.

Qualora si verifichi un ritardo nell'attivazione del servizio dovuto a forza maggiore, Medi@net S.r.l. si impegna ad informare il Cliente sulle ragioni del ritardo.

TASSO DI MALFUNZIONAMENTO

Rapporto fra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso a larga banda 3,5% (con strutture proprie unbundling).

TEMPO DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI

Medi@net S.r.l. a seguito di eventuali segnalazioni di malfunzionamento o anomalie della propria rete, si impegna ad intervenire ripristinando il servizio entro 48 ore successive alla segnalazione da parte del Cliente con una media di risoluzione guasti del 100%.

TEMPO DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE AI SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI DELL'OPERATORE

Il Settore commerciale ed il Settore tecnico Medi@net S.r.l. rispondono entro 4 secondi nel 95% dei casi, dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano.

ADDEBITI CONTESTATI

Il tasso percentuale è relativo a contestazioni pervenute in forma scritta o in altra forma riconosciuta e tracciabile rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo, inferiore al 0,4% (linea dati) e 0,01% (linea voce).

INSERIMENTO DEI DATI PERSONALI NELLA BASE DI DATI UNICA DBU

Medi@net srl si impegna ad informare il Cliente del diritto di scelta di essere inserito o meno negli elenchi telefonici. Ove il Cliente abbia prestato il proprio consenso all'inserimento nella base di dati unica (DBU) e negli elenchi telefonici (sia cartacei sia su supporti informatici) con la compilazione dell'apposito modulo. L'inserimento avverrà nel rispetto delle condizioni indicate nella richiesta scritta e nei tempi tecnici necessari.

Medi@net srl non assume alcun impegno in ordine alla tempistica di inserimento dei dati personali del Cliente negli elenchi che verranno pubblicati. E' possibile ottenere l'omissione dell'indicazione dell'indirizzo o del nome per esteso.

FATTURAZIONE E MODALITA' DI PAGAMENTO

Le fatture relative ai nostri servizi sono regolarmente inviate agli utenti, con cadenza bimestrale, in anticipo di almeno 15 giorni rispetto alla scadenza del pagamento. In merito a quest'ultimo, proponiamo ai clienti un ventaglio di soluzioni a seconda dei servizi offerti.

Il cliente al momento della sottoscrizione del contratto, potrà scegliere la modalità di pagamento che più preferisce, conservando la facoltà di modificarla lungo tutta la durata del rapporto contrattuale.

- Addebito su conto corrente bancario (RID);
- Bollettino postale;
- Bonifico;
- Rimessa diretta.

È fatto salvo che eventuali disfunzione/o danni arrecati da terzi (ad esempio banche, sportelli postali, etc...) nell'effettuazione dei pagamenti, non potranno essere imputati a Medi@net S.r.l..

Il cliente può rivolgersi all'ufficio commerciale Medi@net S.r.l. per avere informazioni e chiarimenti circa la propria posizione contrattuale e i dati riportati in fattura.

RECESSO

Il cliente ha diritto di recedere dal contratto secondo le modalità esplicitate all'interno delle Condizioni Generali di fornitura sottoscritte dal cliente, avendo cura di restituire gli apparati in dotazione, oggetto di comodato d'uso, entro e non oltre i termini stabiliti.

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

Medi@net S.r.l. ha sede legale ed operativa in via Cimitero, 8 – 09013 Carbonia (CI).
L'ufficio Commerciale/Amministrativo è aperto dal lunedì al sabato:

- Mattino: 09.00/13.00
- Pomeriggio: 15.30/19.30
- Sabato: mattino 09.00/13.00.

L'ufficio Tecnico è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 18.00.

Tel: 0781.672005 – Fax. 0781.692669

E-mail: clienti@medianetitalia.com

E-mail: supportotecnico@medianetitalia.com

Sito web: www.medianetitalia.com

OBIETTIVI DI QUALITA' PER L'ANNO 2014

Ai sensi della Delibera n. 644/12/CONS, fissa i relativi obiettivi di qualità per ciascun anno solare, in riferimento ai servizi di accesso ad internet da postazione fissa (Tabella 1), ai servizi di telefonia vocale (Tabella 2).

In conformità alla alla delibera sopracitata, per ciascun indicatore di qualità si riportano gli obiettivi relativi all'anno 2014.

Tabella 1

Obiettivi di qualità dei servizi di accesso ad Internet da postazione fissa per l'anno 2014

Ai sensi della **Delibera n. 131/06/CSP**, per ciascun indicatore di qualità si riportano in tabella gli obiettivi relativi all'anno 2014

INDICATORE	SERVIZIO	OBIETTIVI 2014
Tempo di attivazione del servizio	Tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio. Tempo medio di fornitura (giorni)	10g
Tasso di malfunzionamento Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee di accesso a larga banda, rilevate su base mensile.	Tasso di malfunzionamento %	3,3%
Tempo di riparazione dei Malfunzionamenti (servizi realizzati Unbundling o tramite strutture proprie)	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	48 (ore comprese quelle non lavorative) 72 (ore comprese quelle non lavorative) 100%
Tempi di risposta dei servizi tramite operatore Intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.	Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano" (media pesata) Tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano Tempo totale di risposta dell'operatore umano	11 secondi 4 secondi (tempo medio di risposta alle chiamate entranti) 95% Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi 15 secondi (tempo medio di risposta alle chiamate entranti)
Addebiti contestati La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	0,3%

Tabella 2

Obiettivi di qualità dei servizi di telefonia vocale fissa per l'anno 2014

Indicatori di qualità del servizio di cui alla **Delibera n. 254/04/CSP** adottati da Medi@net srl per l'anno 2014

INDICATORE	SERVIZIO	OBIETTIVI 2014
<p>Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale Tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.</p>	<p>Percentile 95% del tempo di fornitura</p> <p>Percentile 99% del tempo di fornitura</p> <p>Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente</p>	<p>1 g</p> <p>20 gg</p> <p>95%</p>
<p>Tasso di malfunzionamento per linea di accesso Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile</p>	<p>Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso RTG</p>	<p>3,3%</p>
<p>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti Tempo trascorso (in ore) tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.</p>	<p>Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti</p> <p>Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti</p> <p>Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto</p>	<p>48 (ore comprese quelle non lavorative)</p> <p>72 (ore comprese quelle non lavorative)</p> <p>100%</p>
<p>Accuratezza della fatturazione La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaddebito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse.</p>	<p>Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo</p>	<p>0,01%</p>