

# LA CARTA DEI SERVIZI



Versione 2.voucher

Aggiornata Novembre 2020

[www.microservizi.com](http://www.microservizi.com)

## **Premessa**

La Carta dei Servizi descrive i principi ed i parametri di qualità dei servizi di accesso ad Internet, dei servizi di Fonia, dei servizi web forniti da Micro Servizi e stabilisce gli impegni della Società ed i diritti dei suoi Clienti in merito alla fornitura del servizio, fermo restando le specifiche disposizioni previste nel contratto. Il contratto proposto da Micro Servizi si uniforma ai principi ed ai criteri della Carta dei Servizi e contiene le integrazioni e le specificazioni rese necessarie dalle caratteristiche peculiari di ciascun servizio. La Carta dei Servizi di Micro Servizi è conforme ai principi e alle disposizioni fissati nelle Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

## **I Servizi offerti**

Micro Servizi si rivolge ai Privati e alle Aziende, dalle grandi alle piccole imprese, appartenenti sia ai settori tradizionali che a quelli più innovativi, proponendo servizi che vanno dall'accesso ad Internet ad alta velocità ai servizi di web hosting, fornisce un'ampia gamma di servizi a valore aggiunto.

### **Servizi di Connettività Internet**

Si rivolgono ad un'ampia fascia di Clientela: dall'utente privato con limitate necessità di servizi di telecomunicazioni, all'impresa che necessita di una serie di servizi evoluti ed altamente innovativi. Per quanto riguarda gli abbonamenti in tecnologia FWA su frequenza libera Micro servizi offre connessioni nominali fino a 100Mb. Per quanto riguarda l'FTTH è tra i primi in Italia ad offrire connessioni nominali fino a 10Gb.

### **Servizi di Fonia**

Si rivolgono ad un'ampia fascia di Clientela: dall'utente privato con limitate necessità, all'impresa che necessita di una serie di servizi evoluti ed altamente innovativi. I servizi di Fonia erogati da Micro Servizi sono disponibili in tecnologia VoIP. I dettagli relativi alle caratteristiche specifiche dei singoli servizi sono riportati nel sito [www.microservizi.com](http://www.microservizi.com).

### **Servizi di Video Sorveglianza**

Si rivolgono sia ai Privati che alle Aziende, dalle grandi alle piccole imprese che vogliono implementare sistemi di videosorveglianza ad hoc per le loro esigenze. Sono disponibili profili dedicati con caratteristiche apposite per questi sistemi.

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

**Uguaglianza ed imparzialità** Micro Servizi fornisce i propri servizi ispirandosi al principio di uguaglianza tra i Clienti prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Micro Servizi garantisce eguaglianza di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di Clienti. L'attività svolta si ispira ai criteri di obiettività, giustizia e imparzialità ed alla luce di tali principi devono essere interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di fornitura del servizio e le norme regolatrici di settore. Micro Servizi si impegna, laddove dovesse in futuro risultare necessario, ad indicare agli utenti eventuali misure atte a favorire ogni forma di fruizione differenziata tesa a realizzare condizioni di parità di accesso ed eguaglianza d'uso dei servizi di telecomunicazioni ai disabili ed agli anziani nonché a favorire l'eliminazione delle barriere alla comunicazione. Micro Servizi si impegna ad agevolare l'attività propositiva delle associazioni di categoria interessate.

**Continuità** Micro Servizi si impegna a fornire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni, salvo le necessarie azioni di manutenzione e riparazione ordinaria e straordinaria, o per cause di forza maggiore. Nei casi di interruzione o di irregolare funzionamento dei servizi, Micro Servizi adotta i provvedimenti necessari per ridurre la durata delle irregolarità e per arrecare ai Clienti il minor disagio possibile. Micro Servizi informerà in anticipo i Clienti degli interventi programmati di manutenzione che comporteranno interruzioni complete del servizio attraverso campagne mail ed indicando sui siti del network la durata presumibile dell'interruzione e il punto di contatto per ottenere assistenza e notizie dettagliate. Nel caso in cui fosse necessario un

intervento presso la sede dell'abbonato concorderà in anticipo con quest'ultimo la data e l'orario dell'intervento.

**Efficienza ed efficacia** Micro Servizi persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

**Diritto di scelta** Micro Servizi ritiene la libertà di scelta un diritto di ogni Cliente, a tal fine si impegna a fornire tutte le informazioni disponibili di propria competenza attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate volte a mettere il Cliente nelle condizioni di scelta adeguate.

**Cortesia** Micro Servizi impronta i suoi rapporti con i Clienti al rispetto e alla cortesia e li agevola nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti sono tenuti ad indicare il proprio nome, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche con i Clienti.

#### **Tutela della riservatezza**

Il Cliente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso di Micro Servizi che lo riguardano in applicazione del D.Lgs. n.196 del 2003 e successive modifiche. Il Cliente, in ogni momento, ha il diritto di essere previamente informato sulle modalità di trattamento dei propri dati personali nella maniera più comprensibile e trasparente possibile e di esprimere un consenso libero, differenziato e revocabile in relazione alle diverse/ulteriori possibilità di utilizzo anche da parte di terzi autorizzati. Il Cliente può in qualunque momento decidere di modificare o cancellare i propri dati personali di base ed eventualmente facoltativi, presenti negli elenchi generali per finalità dei servizi informativi e di formazione di elenchi pubblici cartacei o elettronici.

#### **Trasparenza, chiarezza e tempestività**

Micro Servizi impronta la propria attività ai principi di trasparenza, chiarezza e tempestività. Micro Servizi fornisce agli utenti un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli.

#### **Politica per la Qualità**

Micro Servizi intende offrire ai propri Clienti:

- ✓ un unico interlocutore per affrontare e risolvere i problemi di gestione dell'informazione interna ed esterna della propria organizzazione (dai servizi internet e telefonici, al software, all'hardware, alla comunicazione);
- ✓ una presenza vicina all'utente per la definizione delle soluzioni, per la consulenza, per le forniture e l'installazione, per la formazione, per l'assistenza e la manutenzione;
- ✓ una rete di telecomunicazione con presenze di infrastruttura diffusa che faciliti le connessioni agli utenti e ne ottimizzi i costi, ed offra un complesso di elementi tecnologici già predisposti e direttamente gestiti anche a livello locale per la interconnessione di sistemi applicativi;
- ✓ una presenza Internet in grado di garantire in breve tempo la progettazione, lo sviluppo e la gestione di servizi di comunicazione e di informazione utente e l'assegnazione di domini Internet per la visibilità diretta dell'utente sulla rete.

#### **Procedure contrattuali**

La formalizzazione del rapporto è assicurata attraverso le condizioni di contratto relative a tutti i servizi, il listino pubblico, le eventuali promozioni pubblicate sul sito Internet, eventuali offerte

costruite ad hoc per servizi non standard, l'informativa ai sensi del D.Lgs 196/03 sulla tutela dei dati personali. L'attenta gestione del rapporto con i Clienti è garantita dal "Servizio Clienti" di Micro Servizi, che rappresenta l'interlocutore del Cliente per qualsiasi aspetto riguardante la fornitura dei servizi (funzionalità dei servizi, interventi, fatturazione, pagamenti, reclami) mediante mezzi di comunicazione ispirati alla massima flessibilità e rapidità (comunicazioni via e-mail, via fax e telefoniche).

### **Modifica delle condizioni contrattuali**

Micro Servizi si riserva il diritto di modificare unilateralmente per giustificato motivo le condizioni contrattuali, incluse quelle economiche. Ai fini del Contratto si intende per "giustificato motivo" il mutamento del contesto legislativo o regolamentare di riferimento, così come mutamenti dei presupposti economici utilizzati dai Fornitori per la formulazione delle condizioni economiche e contrattuali. In tal caso, salvo che norme di legge o provvedimenti amministrativi non impongano o comportino una data di applicazione anticipata, le modifiche saranno applicate a partire dal 31° giorno successivo a quello in cui Micro Servizi le avrà preannunciate al Cliente in forma scritta o per posta elettronica, ovvero attraverso comunicazione scritta separata o via telefax, e si intenderanno conosciute se inviate all'ultimo indirizzo, mail o numero di telefax reso noto dal Cliente. In caso di dissenso, il Cliente potrà recedere con le modalità e nei termini stabiliti contrattualmente.

### **Contenuto del contratto**

Micro Servizi adotta uno schema contrattuale nel quale sono precisati:

- ✓ il servizio da fornire, adeguatamente descritto;
- ✓ le condizioni, tecniche ed economiche ed i termini di disponibilità al pubblico con riferimento alle modalità secondo le quali possono essere ottenute informazioni aggiornate in merito a tutti i prezzi applicabili e a tutti i costi di manutenzione;
- ✓ la durata, le condizioni di rinnovo e di cessazione dei servizi e del contratto;
- ✓ i tipi di servizio di manutenzione offerti;
- ✓ una sintesi della procedura da seguire per i reclami ;
- ✓ una sintesi della procedura da seguire per la soluzione delle controversie.

### **Durata e disdetta del servizio per contratti che si avvalgono del contributo statale (Voucher connettività 2020)**

Il contratto di Micro Servizi, in conformità all'art.6 comma 2 del DM 7 Agosto 2020, relativamente alla componente del servizio di accesso ad Internet, si intendono risolti allo scadere del periodo di durata dell'offerta. 45 giorni precedenti la data di scadenza del contratto Micro Servizi contatterà il cliente proponendo un contratto a condizioni uguali o migliorative rispetto a quelle previste dal contratto in scadenza. Il recesso anticipato è possibile in qualunque momento a seguito di richiesta inoltrata in forma scritta con raccomandata A.R. da inviarsi a Micro Servizi s.a.s. via Monfalcone, 53 - 96015 Francofonte (SR), oppure tramite PEC a raccomandata@pec.oro-net.it con un preavviso di 30 giorni.

### **Pagamento del servizio**

I Clienti possono utilizzare quale forma di pagamento il bonifico bancario, l'addebito su conto corrente (SEPA DIRECT), il pagamento in contanti, pagamento tramite paypal. La presenza contemporanea di tali modalità di pagamento dipende dal servizio contrattualizzato dal Cliente. Il Cliente ha diritto di modificare durante la vigenza del rapporto contrattuale la modalità di pagamento del servizio offerto. Micro Servizi si riserva la facoltà di introdurre nuove modalità di pagamento coerenti con lo sviluppo dei sistemi di pagamento e/o limitarne alcune in relazione a specifici prodotti e/o servizi offerti.

## **Fatturazione**

Per i servizi a canone Micro Servizi adotta la fatturazione anticipata bimestrale con scadenza fine mese, salvo diversa scelta del cliente ove applicabile. Micro Servizi si impegna a notificare via mail la disponibilità delle fatture relativa ai servizi erogati. Il Cliente può ottenere l'invio cartaceo della fattura facendone richiesta via mail all'indirizzo [amministrazione@oro-net.it](mailto:amministrazione@oro-net.it) oppure tramite uno degli altri punti di contatto. Qualora venga previsto il pagamento anticipato in unica soluzione la fattura viene emessa in conformità alle tempistiche previste dalla normativa vigente. Nei servizi a fatturazione bimestrale la comunicazione di cui sopra relativa all'emissione della fattura viene effettuata almeno 15 giorni prima della scadenza dei termini di pagamento.

## **Reclami e segnalazioni**

I Clienti possono presentare segnalazioni relativamente al malfunzionamento o inefficienze del servizio offerto, all'inosservanza delle clausole contrattuali o delle disposizioni della presente Carta dei servizi recandosi direttamente presso i nostri uffici o telefonando allo 0952939619 o tramite raccomandata A.R. all'indirizzo Micro Servizi via Monfalcone, 53 – 96015 Francofonte (SR) o direttamente attraverso il sito web. Micro Servizi fornirà, nel più breve tempo possibile, un riscontro al Cliente e si impegna comunque a dare una risposta via mail o scritta entro massimo 10 giorni dalla data di ricevimento del reclamo, evidenziando l'esito degli accertamenti e di eventuali azioni correttive. Qualora la verifica e la risoluzione dei reclami pervenuti presenti particolare complessità, Micro Servizi entro il termine predetto, informerà comunque il Cliente comunicando i tempi necessari per la risposta.

## **Procedura di Conciliazione**

Per le controversie tra Micro Servizi e il Cliente valgono i criteri, le condizioni, i termini e le modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie stabilite dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nella delibera 173/07/Cons. In particolare, per le controversie rimesse alla competenza dell'Autorità come individuate all'art. 2 comma 1 di tale delibera, il ricorso in sede giurisdizionale è improcedibile fino a che non sia stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al Co.re.com competente per territorio munito di delega a svolgere la funzione conciliativa, ovvero dinanzi ad altri organi di risoluzione extragiudiziale delle controversie. Il termine per la conclusione della procedura conciliativa è di trenta giorni decorrenti dalla data di proposizione dell'istanza; dopo la scadenza di tale termine le parti possono proporre ricorso giurisdizionale anche ove la procedura non sia stata conclusa.

## **Assistenza e punti di contatto**

Micro Servizi fornisce ai suoi Clienti un servizio di assistenza, accessibile telefonicamente, per posta e per via telematica, adeguato alle esigenze degli utenti e punto di accesso per segnalare disservizi e ottenere risposte a quesiti legati ai servizi forniti, ai prezzi, alla fatturazione ed alle procedure di reclamo, alle violazioni dei principi e degli standard descritti nella presente carta.

I punti di relazione sono:

- ✓ sito internet: [www.microservizi.com](http://www.microservizi.com)
- ✓ via posta presso Micro Servizi Via Monfalcone, 53 96015 Francofonte (SR);
- ✓ telefonicamente al numero 0952939619 da lunedì al venerdì, dalle 09:30 alle 13:00 e dalle 16:30 alle 19:30 per l'assistenza commerciale e amministrativa;
- ✓ via fax al seguente numero: 095/2937021;
- ✓ per posta elettronica ai seguenti indirizzi: [amministrazione@oro-net.it](mailto:amministrazione@oro-net.it); [supporto@oro-net.it](mailto:supporto@oro-net.it);