



## CARTA DEI SERVIZI 2021

### MioIndirizzo s.r.l.

MioIndirizzo S.r.l. (di seguito "MioIndirizzo") adotta la presente "Carta dei Servizi" (di seguito indicata come "Carta") nell'ottica di garantire la trasparenza nei rapporti con la propria Clientela e la qualità dei servizi offerti.

La Carta è stata redatta secondo quanto previsto dalla Direttiva del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, relativa ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e secondo le direttive di cui alle Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, n. 131/06/CSP e n. 244/08/CSP.

La Carta costituisce la base di riferimento nei rapporti fra MioIndirizzo e le persone fisiche o giuridiche, che utilizzano o chiedono di utilizzare servizi di telecomunicazioni accessibili al pubblico (di seguito indicati come "Clienti"), poiché indica parametri di qualità dei servizi offerti, quali continuità, regolarità e tempi di ripristino, che MioIndirizzo si impegna a garantire, permettendo ai Clienti di verificarne l'effettiva realizzazione e fornendo informazioni utili per l'inoltro di proposte, richieste di chiarimenti e segnalazioni di disservizio, oppure questioni attinenti oggetto, modalità e costi della prestazione erogata.

Attraverso di essa, MioIndirizzo presenta i principi adottati nella fornitura per ottenere il continuo miglioramento dei propri standard di qualità al fine di migliorare e semplificare il proprio rapporto con il Cliente, lavorando costantemente per migliorare la qualità rispetto alle aspettative ed esigenze della clientela.

La Carta va letta congiuntamente alla documentazione contrattuale specifica del singolo servizio fruito dal Cliente e viene resa disponibile, nella versione più aggiornata, sul sito internet [www.avelia.it](http://www.avelia.it), nonché eventualmente fornita ai Clienti che ne facciano richiesta. Essa verrà aggiornata periodicamente qualora la normativa in materia dovesse subire modifiche di carattere regolamentare, nonché nei casi di evoluzione delle soluzioni tecnologiche e di revisione delle procedure organizzative.

#### LA SOCIETÀ

MioIndirizzo s.r.l. con sede legale in via Enrico Fermi, 11/A - 37135 Verona e partita iva 04063730230 è una società nata nel 2011, che opera, anche attraverso il marchio registrato *Avelia*, nel campo dei servizi Internet ed è un operatore con autorizzazione ministeriale *Reseller di fonia e I.S.P.* - iscrizione ROC 21897.

Il sito istituzionale di MioIndirizzo s.r.l. è [www.avelia.it](http://www.avelia.it).

I servizi erogati da MioIndirizzo sono finalizzati alla soddisfazione delle esigenze del Cliente nell'ambito delle connessioni internet a banda larga (cablate e senza fili) e stretta (dial-up), dei servizi a valore aggiunto quali server virtuali privati, domini, hosting, VoIP e degli apparati necessari all'utilizzo degli stessi, nel rispetto dei principi sottoesposti. Tutti i servizi sono descritti in dettaglio nelle relative schede presenti sul sito istituzionale di MioIndirizzo, [www.avelia.it](http://www.avelia.it).

#### LA CARTA SI ARTICOLA IN TRE SEZIONI:

- La prima parte illustra i principi fondamentali alla base dei servizi offerti;
- La seconda parte mostra l'accessibilità ai servizi e gli strumenti di tutela e garanzia a disposizione del Cliente per l'esercizio dei propri diritti;
- La terza parte indica i parametri di qualità dei servizi offerti.



Avelia è un brand di MioIndirizzo s.r.l. - via Enrico Fermi, 11/A - 37135 Verona  
t. +39 045 9200030 - f. +39 045 9200031 - p.iva 04063730230 - r.e.a. VR 388941  
[mioindirizzo@pec.mioindirizzo.net](mailto:mioindirizzo@pec.mioindirizzo.net) - [avelia.it](http://avelia.it)

## **1. PRINCIPI FONDAMENTALI**

In questa sezione descriviamo i principi alla base della nostra cultura aziendale, che si traducono in un impegno costante e quotidiano nella nostra attività lavorativa.

### **1.1. UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DEL TRATTAMENTO**

MioIndirizzo fornisce i propri servizi al pubblico rispettando i principi di uguaglianza dei diritti dei Clienti, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. MioIndirizzo si impegna a garantire uguaglianza di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra le diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di Clienti e garantisce parità di trattamento, da intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

MioIndirizzo presta particolare attenzione, sia nel rapporto diretto che indiretto, ai soggetti portatori di handicap, agli anziani e ai Clienti socialmente più deboli. I comportamenti e le attività di MioIndirizzo nei confronti dei Clienti si ispirano a criteri di obiettività, imparzialità e giustizia, in base ai quali sono state formulate e devono essere interpretate le clausole delle condizioni generali di fornitura del servizio e le norme regolatrici di settore.

### **1.2. CONTINUITÀ DEL SERVIZIO**

MioIndirizzo srl si impegna a fornire i propri servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione, anche conseguenti ad eventuali guasti, nonché a causa di forza maggiore o in ottemperanza a leggi vigenti o a provvedimenti della Pubblica Autorità.

Nei casi di irregolare funzionamento o disservizio, MioIndirizzo si impegna a porre in essere i provvedimenti necessari per ridurre al minimo il disagio per i Clienti, eventualmente informando in anticipo i Clienti tramite comunicazioni via posta elettronica (o altro mezzo adeguato) degli interventi di manutenzione programmata che possono comportare interruzioni di servizi, con indicazione della durata presumibile dell'interruzione e del punto di contatto, facilmente accessibile, per ottenere assistenza e notizie più dettagliate.

MioIndirizzo potrà, pur cercando di arrecare agli utenti il minor disagio possibile, sospendere in ogni momento i servizi, in tutto o in parte, anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete e agli apparati di erogazione dei Servizi di MioIndirizzo o di suoi fornitori, nonché nel caso di modifiche e/o manutenzioni straordinarie non programmate o altre esigenze tecniche o gestionali non programmabili.

Nel caso in cui si rendesse necessario un intervento presso la sede del Cliente, MioIndirizzo provvederà a prendere contatto diretto, concordando data e orario dell'operazione.

Nella consapevolezza che la continuità di servizio rappresenta un valore cruciale per le esigenze dei propri Clienti, MioIndirizzo utilizza tutte le più moderne infrastrutture tecnologiche per garantire la massima continuità ottenibile, che comunque non può prescindere da disservizi imputati a forza maggiore e determinati da eventi o da terzi che non rientrano quindi sotto la responsabilità diretta di MioIndirizzo.

MioIndirizzo 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). Nel caso specifico dei servizi wireless in banda non licenziata, essendo possibili lecite interferenze di terzi, queste ultime possono considerarsi causa di forza maggiore, come peraltro evidenziato nella documentazione contrattuale in relazione alla Delibera 183/03/CONS.

### **1.3. CORTESIA, CORRETTEZZA, TRASPARENZA E CHIAREZZA**

MioIndirizzo assicura un trattamento rispettoso e cortese del singolo Cliente, improntato a principi di trasparenza e semplicità.

MioIndirizzo si impegna ad informare clienti e potenziali clienti circa condizioni tecniche ed economiche di fornitura dei servizi anche utilizzando un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile, al fine di garantire il pieno e consapevole diritto di scelta e l'adempimento delle procedure.

MioIndirizzo si impegna a fornire informazioni puntuali e chiare relativamente a:

- Caratteristiche dei servizi erogati;
- Modalità di erogazione dei servizi;
- Prezzi e modalità di fatturazione;
- Diritto e modalità di recesso;
- Modalità di variazione dei servizi;
- Modalità di segnalazione ed apertura guasti/reclami;
- Norme di comportamento che gli utenti stessi devono adottare nell'uso dei servizi scelti per il rispetto delle normative vigenti.

I dipendenti di MioIndirizzo che vengono in contatto con i Clienti, sia in forma personale che per via telefonica o telematica, sono tenuti a fornire un proprio identificativo.

#### **1.4. SODDISFAZIONE DEL CLIENTE**

Nell'erogazione dei servizi, MioIndirizzo ha come riferimento primario la soddisfazione del bisogno del Cliente nell'ambito delle connessioni e dei servizi a valore aggiunto.

#### **1.5. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI DEI CLIENTI**

MioIndirizzo garantisce che ciascun Cliente possa esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso di MioIndirizzo, nonché i diritti dell'interessato nel trattamento dei dati di cui al D. Lgs. 196/2003 s.m.i. e al Regolamento UE 679/2016 (c.d. GDPR).

#### **1.6. PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO**

MioIndirizzo si impegna a garantire la partecipazione dei singoli Clienti e delle associazioni di consumatori al processo di miglioramento dei servizi offerti. A tale scopo, ciascun Cliente o associazione di consumatori può produrre documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti, scrivendo al seguente indirizzo:

MioIndirizzo srl, via Enrico Fermi, 11/A – 37135 Verona

oppure via e-mail all'indirizzo [info@avelia.it](mailto:info@avelia.it)

MioIndirizzo si impegna a verificare le motivazioni dell'eventuale inadeguata erogazione dei servizi.

#### **1.7. EFFICACIA ED EFFICIENZA DEI SERVIZI**

MioIndirizzo srl persegue il miglioramento progressivo dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi, attraverso l'adozione delle soluzioni tecnologiche e organizzative più idonee allo scopo. A tal fine, verranno pubblicati periodicamente i risultati raggiunti in relazione agli indicatori di qualità dei propri servizi, così come specificato nei punti seguenti della presente Carta e aggiornati periodicamente.

#### **1.8. TUTELA DELL'ORDINE PUBBLICO E DELLA SICUREZZA SOCIALE**

MioIndirizzo si impegna ad operare nel rispetto dei principi che regolano l'ordine pubblico e la sicurezza sociale e chiede ai propri Clienti di attenersi a regole di comportamento nell'uso della rete altrettanto rispettoso degli stessi. In particolar modo i Clienti devono contribuire a questa finalità impegnandosi affinché la rete IP non sia veicolo di messaggi che incoraggino il compimento di reati e, in particolare, l'incitamento all'uso della violenza e di ogni forma di partecipazione o collaborazione ad attività illecite.

#### **1.9. LIBERTÀ FONDAMENTALI E PROTEZIONE DELLA VITA PRIVATA**

MioIndirizzo contribuisce a far sì che i propri Clienti si uniformino al rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali dell'uomo. In particolare, i Clienti devono impegnarsi a rispettare i principi della libertà individuale, del diritto di accedere all'informazione, della tutela della vita privata, e della tutela dei dati personali.

#### **1.10. TUTELA DEI DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE E INDUSTRIALE**

MioIndirizzo si attiene ai principi relativi alla tutela del diritto d'autore per il rispetto delle creazioni intellettuali originali e delle invenzioni in conformità alle leggi italiane, alla normativa comunitaria e ai trattati internazionali che regolano la proprietà intellettuale ed industriale.

## **2. RAPPORTI CON I CLIENTI E ACCESSIBILITA' AI SERVIZI**

Il Cliente interagisce con MioIndirizzo tramite posta elettronica, telefono, comunicazioni via fax, corrispondenza postale e sito internet, per le seguenti attività/ricieste: nuove forniture di servizi, nuovi contratti, variazioni di forniture su contratti esistenti, disdette, informazioni e reclami, pagamenti fatture, addebiti per servizi richiesti, reclami e rimborsi.

MioIndirizzo è sempre attenta alle esigenze della propria clientela, in modo da poter adeguare i propri servizi e le relative modalità di erogazione. Per questo motivo MioIndirizzo analizza le informazioni raccolte dai contatti con i Clienti, i contenuti dei reclami, le risposte spontanee alle indagini ad hoc, periodicamente promosse e, sulla base dei risultati emersi, MioIndirizzo si impegna a verificare costantemente la qualità dei servizi erogati ottimizzare i processi che regolano la fornitura dei servizi.

### **2.1. INFORMAZIONI AGLI UTENTI**

MioIndirizzo rende disponibili al pubblico informazioni relative alle condizioni economiche, tecniche e giuridiche della fornitura dei servizi offerti e si impegna ad informare i Clienti di eventuali variazioni a tali condizioni tramite comunicazioni trasparenti, chiare e tempestive.

Al fine di perseguire questo obiettivo, MioIndirizzo si impegna quindi a:

- a) presentare 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 e modalità di cessione del credito ai sensi dell'articolo 1264 c.c.;
- b) descrivere le condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio e le prestazioni tecniche del servizio all'utente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;
- c) 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;
- d) 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;
- e) indicare in sintesi le procedure per i reclami nonché le procedure per la risoluzione delle controversie secondo quanto previsto dall'Allegato A alla delibera 203/18/CONS - "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche";
- f) indicare in sintesi indennizzi e rimborsi da effettuare al cliente in caso di servizio insoddisfacente.

### **2.2. OFFERTA/ADESIONE AI SERVIZI**

L'adesione ai servizi avviene secondo le modalità di cui al punto seguente della presente Carta dei Servizi.

L'attivazione di servizi offerti a titolo oneroso avviene soltanto previa richiesta esplicita da parte dell'utente. MioIndirizzo pone il massimo impegno per l'attivazione quanto più possibile tempestiva dei servizi del Cliente. I tempi medi attesi di attivazione dei servizi sono indicati da MioIndirizzo al Cliente in fase di offerta e costituiscono un parametro costantemente misurato e monitorato per le analisi delle performance aziendali. Qualora si verifichi un ritardo nell'attivazione di un servizio imputabile al Cliente o a terzi o comunque dovuto a forza maggiore, MioIndirizzo si impegna a comunicare al Cliente i motivi del ritardo e, ove possibile, i tempi di attivazione previsti.

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".

### **2.3. STIPULA, MODIFICA E RECESSO DAL CONTRATTO**

Le "Condizioni Generali di Contratto" per l'accesso ai servizi costituiscono - unitamente alla Carta dei Servizi, al Modulo d'ordine/Listino/Offerta Commerciale, nonché ad eventuali moduli aggiuntivi - il Contratto.

Il Contratto si perfeziona alla sottoscrizione e trasmissione dello stesso nei suoi documenti complessivi ed eventuali moduli aggiuntivi, tutti correttamente compilati e firmati, unitamente a copia del documento d'identità in corso di validità del Cliente privato o a Visura Camerale recente e copia del documento d'identità del Legale Rappresentante/dipendente con potere di firma del cliente business, secondo le seguenti modalità:

- trasmissione del Contratto a mezzo posta/corriere (preferibile anticipazione a mezzo fax) alla sede di MioIndirizzo;
- trasmissione del Contratto a mezzo posta elettronica;
- consegna del Contratto presso la sede di MioIndirizzo o presso la sede del Cliente;
- consegna del Contratto a un rivenditore / personale autorizzato MioIndirizzo.

L'addebito del costo di uno specifico servizio da parte di MioIndirizzo decorre dalla data di attivazione del servizio, anche qualora il Cliente non lo utilizzi, ed avverrà periodicamente in base a quanto previsto nel Contratto fino a ricezione della comunicazione di recesso nei termini contrattuali. I servizi si intendono erogati per un periodo di 24 (ventiquattro) mesi, salvo diversamente specificato nell'Offerta Economica o nelle Condizioni Generali di Contratto, con tacito rinnovo per eguale periodo, con decorrenza a partire dalla data di attivazione.

MioIndirizzo si impegna a comunicare ogni modifica delle condizioni contrattuali, siano esse tecniche, giuridiche o 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 alcuna penale, dandone comunicazione scritta a MioIndirizzo 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 MioIndirizzo della comunicazione di recesso dell'utente. In difetto di comunicazione da parte dell'utente entro il termine su indicato, la modifica sarà efficace a far data dal giorno successivo al termine ultimo per il recesso.

Le parti potranno recedere mediante apposita comunicazione, indirizzata dall'utente a MioIndirizzo o viceversa, entro i termini previsti dal Contratto stesso.

Il Cliente potrà recedere in qualsiasi momento dal Contratto, con modalità e tempistiche regolamentate dalle Condizioni Generali di Contratto del singolo servizio. Nel caso in cui l'utente decida di recedere dal Contratto prima della scadenza naturale dello stesso, MioIndirizzo non applicherà alcun tipo di penale. È fatto salvo, tuttavia, il diritto della stessa di richiedere al Cliente un contributo per il mero ristoro dei costi tecnico amministrativi sostenuti da MioIndirizzo a seguito del recesso (nel rispetto di quanto previsto dalla L. 40/2007 e s.m.i.). Nel caso in cui l'Utente abbia beneficiato di "sconti" promozionale (in via unitaria o pro quota) esplicitamente correlati ad una predeterminata durata contrattuale, in caso di recesso anticipato, sarà obbligato a corrispondere (egualmente, in via unitaria o pro quota) gli importi non imputati, ricalcolati da MioIndirizzo in virtù della promozione sottoscritta e conformemente ai limiti posti dalla Delibera 487/18/CONS.

Per i servizi di accesso ad internet da postazione fissa, il recesso senza costi aggiuntivi a carico del Cliente sarà valutato a seguito dell'effettuazione di uno specifico test di qualità del servizio (relativo agli indicatori della delibera AGCOM 244/08/CSP s.m.i.) eseguito dal Ministero dello Sviluppo Economico in collaborazione con la Fondazione Ugo Bordoni ([www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it)). Il Ministero rilascerà al Cliente un certificato relativo alla qualità di servizio misurata, che sarà successivamente presentato dal Cliente a MioIndirizzo (tramite fax al numero 0459200031 o tramite PEC a [mioindirizzo@pec.mioindirizzo.net](mailto:mioindirizzo@pec.mioindirizzo.net)) e da questi analizzato insieme al Cliente.

A seguito di tale reclamo, qualora il Cliente non riscontrasse il ripristino dei livelli di qualità entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo, avrà la facoltà di recedere senza costi aggiuntivi per la sola parte di contratto relativa al servizio di accesso ad Internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante richiesta tramite raccomandata a/r da inviare all'indirizzo della sede di MioIndirizzo oppure inviando una email all'indirizzo PEC (Posta Elettronica Certificata) [mioindirizzo@pec.mioindirizzo.net](mailto:mioindirizzo@pec.mioindirizzo.net).

In caso di recesso anticipato e/o a scadenza, l'utente che abbia beneficiato in via gratuita del comodato d'uso di apparecchiature hardware (router, gateway, apparati antenna, etc.) dirette ad assicurare la corretta erogazione del servizio, sarà tenuto alla restituzione degli stessi nelle condizioni di consegna, fatto salvo il normale deperimento d'uso, o - alternativamente - a corrispondere il valore economico calcolato ai prezzi di mercato.

#### **2.4. 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 (anticipata a mezzo fax al numero 0459200031) al seguente destinatario e indirizzo: MioIndirizzo srl. Via Enrico Fermi, 11/A - 37135 Verona, o a mezzo 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 dell'ordine del servizio) dei pagamenti effettuati dal consumatore il quale, a sua volta, dovrà provvedere alla restituzione a proprio carico degli apparati ricevuti senza indebito ritardo e, in ogni caso, entro 14 (quattordici) giorni dalla data di comunicazione a MioIndirizzo del ripensamento.

Qualora il Cliente intenda autorizzare l'esecuzione del contratto prima della scadenza del suddetto termine temporale, dovrà rilasciare specifica manifestazione di volontà in tal senso ai referenti contrattuali di MioIndirizzo. Qualora il Cliente avesse richiesto di iniziare la prestazione di servizi durante il periodo di ripensamento, sarà in ogni caso tenuto a corrispondere un importo proporzionale al servizio fornito fino al momento dell'esercizio del predetto diritto, oltre alla corresponsione di tutti gli oneri ulteriori sostenuti da MioIndirizzo e funzionali all'attivazione del servizio.

#### **2.5. FATTURAZIONE E MODALITÀ DEL PAGAMENTO**



Avelia è un brand di MioIndirizzo s.r.l. - via Enrico Fermi, 11/A - 37135 Verona  
t. +39 045 9200030 - f. +39 045 9200031 - p.iva 04063730230 - r.e.a. VR 388941  
[mioindirizzo@pec.mioindirizzo.net](mailto:mioindirizzo@pec.mioindirizzo.net) - [avelia.it](http://avelia.it)

La fattura, trasmessa ai Clienti per via telematica o, su richiesta, per via cartacea, è chiara e di facile consultazione, e contiene riferimenti ai singoli servizi, ai periodi di riferimento, e agli eventuali consumi; se necessario alla fattura vengono allegati ulteriori dettagli.

Essa verrà inviata almeno quindici giorni prima della scadenza.

Le modalità di pagamento possono essere con rimessa diretta, addebito su conto corrente SDD., versamento con bonifico, versamento su conto corrente postale e ricevuta bancaria.

Nel caso di ritardo nei pagamenti, fermo restando il diritto di MioIndirizzo di sospendere e/o risolvere il Contratto o il singolo Servizio, il Cliente sarà tenuto a corrispondere a MioIndirizzo gli interessi legali o, nelle transazioni commerciali, gli interessi moratori nella misura prevista dalla vigente normativa, oltre le spese per il recupero del credito, secondo quanto previsto dal Contratto.

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 MioIndirizzo per informazioni e chiarimenti circa la propria posizione contrattuale e i dati riportati in fattura.

## **2.6. AGEVOLAZIONI PER CLIENTI CON BISOGNI SPECIALI**

MioIndirizzo riserva uno sconto del 50% sull'importo dell'abbonamento delle offerte Internet<sup>1</sup> a nuclei familiari di cui faccia parte un non vedente totale o parziale o un non udente<sup>2</sup>.

Le informazioni sui requisiti necessari e la modalità di richiesta di tali agevolazioni sono disponibili sul sito internet [www.avelia.it](http://www.avelia.it)

## **2.7. RETTIFICHE DI FATTURAZIONE**

In caso di errata rilevazione dei dati di traffico, MioIndirizzo provvede direttamente alla correzione degli stessi, alla rettifica della fatturazione e alle emissioni dei corrispondenti addebiti e/o accrediti. Qualora l'errore venga rilevato e segnalato dal Cliente, MioIndirizzo provvede alla rettifica delle fatture riconosciute errate entro 30 giorni lavorativi dalla segnalazione ed in concomitanza con il successivo evento di fatturazione provvede all'accredito dei pagamenti in eccesso.

## **2.8. CONSUMI**

MioIndirizzo può fissare un limite di credito per il Cliente, la cui entità può essere, su richiesta, comunicata al Cliente stesso e concordata; ciò come strumento di autotutela sia di MioIndirizzo che a protezione del Cliente.

In caso di traffico anomalo, MioIndirizzo 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 e alla conseguente reintegrazione del credito.

In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito dei servizi da parte di terzi, presentata dal Cliente all'Autorità competente nelle forme previste dalla normativa vigente, i pagamenti relativi al solo traffico di origine fraudolenta possono essere sospesi fino a definizione della controversia. In caso di frode accertata, i pagamenti non imputabili al Cliente, qualora già effettuati, verranno rimborsati. Se si dimostra che non c'è stata frode, verranno addebitati al Cliente, qualora temporaneamente sospesi e non ancora effettuati.

## **2.9. ASSISTENZA**

Per agevolare il rapporto con i propri Clienti, MioIndirizzo mette a disposizione un servizio di assistenza commerciale, amministrativa e tecnica che consente di segnalare disservizi, proporre quesiti sui servizi forniti, ottenere informazioni sulle procedure di reclamo.

Il servizio di assistenza commerciale e amministrativa è disponibile dal lunedì al venerdì, esclusi i festivi infrasettimanali e i periodi di ferie estivi (mese di agosto) e invernali (dal 24 dicembre al 6 gennaio), dalle ore 9:00 alle 12:30 e dalle ore 14:00 alle 18:00 ai seguenti recapiti:

- Posta elettronica, all'indirizzo [info@avelia.it](mailto:info@avelia.it) per assistenza commerciale e amministrativa
- Telefono, al numero 0459200030;
- Fax, al numero 0459200031;
- Posta ordinaria, all'indirizzo MioIndirizzo srl, Via Enrico Fermi, 11/A - 37135 Verona.

<sup>1</sup> In conformità alla delibera AGCom 46/17/CONS.

<sup>2</sup> Definito tale ai sensi della legge 138/2001 e successive modifiche ed avente diritto alla indennità di accompagnamento di cui alla legge 406/1968 e successive modifiche.

Il servizio di assistenza tecnica è disponibile dal lunedì al venerdì, esclusi i festivi infrasettimanali ed escluse le festività nazionali e della città di Verona, dalle ore 9.00 alle 18.00 ai seguenti recapiti:

- inviando una mail a support@avelia.it
- Telefono, al numero 0459200030;
- Fax, al numero 0459200031;
- Posta ordinaria, all'indirizzo MioIndirizzo srl, Via Enrico Fermi, 11/A – 37135 Verona.

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

## 2.10. RECLAMI, SEGNALAZIONI E PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

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, secondo le seguenti modalità:

- Inviando una e-mail a [info@avelia.it](mailto:info@avelia.it)
- Telefono, al numero 0459200030;
- Fax, al numero 0459200031;
- Posta ordinaria, all'indirizzo MioIndirizzo srl, via Enrico Fermi 11/A – 37135 Verona.

L'utente si impegna a descrivere dettagliatamente i motivi del reclamo, fermo restando che, eventuali reclami relativi ad importi in fattura devono essere presentati entro la data di scadenza della stessa. L'utente deve inoltre provvedere al pagamento, entro la data di scadenza della fattura, di tutti gli importi che non sono oggetto di contestazione.

MioIndirizzo si adopererà per associare i reclami pervenuti tramite posta elettronica, telefono, fax e posta ordinaria al servizio di assistenza tramite "trouble ticketing" onde rendere disponibile agli utenti la tracciabilità, riferibilità ed eventuale consultazione in linea di ogni segnalazione.

MioIndirizzo si impegna a verificare la fondatezza del reclamo e sospende eventuali azioni nei confronti del Cliente fino all'esito del reclamo.

MioIndirizzo si impegna 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, MioIndirizzo informerà entro il termine il Cliente dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi stimati per la risposta.

La comunicazione dell'esito di MioIndirizzo al Cliente, a seguito di analisi del reclamo prevede:

- a) in caso di accoglimento del reclamo, le procedure che verranno adottate per risolvere il disservizio o le irregolarità riscontrate;
- b) in caso di rigetto del reclamo, le motivazioni e i chiarimenti sul motivo del rigetto e la richiesta di pagamento di eventuali importi ancora dovuti.

Le fasi del reclamo	
SEGNALAZIONE	L'utente descrive dettagliatamente i motivi del reclamo.
	Eventuali reclami relativi a importi in fattura devono essere presentati entro la data di scadenza della fattura stessa.
	È necessario provvedere al pagamento entro la data di scadenza della fattura di tutti gli importi non oggetto di contestazione.
VERIFICA	MioIndirizzo si impegna a verificare la fondatezza del reclamo e sospende eventuali azioni nei confronti del Cliente fino all'esito del reclamo.
ESITO	MioIndirizzo comunica l'esito del reclamo entro 45 giorni lavorativi.
	In caso di accoglimento del reclamo, MioIndirizzo segnala le procedure che verranno adottate per risolvere il disservizio o le irregolarità riscontrate.
	In caso di rigetto del reclamo, MioIndirizzo fornisce le motivazioni e i chiarimenti sul motivo del rigetto, indica le procedure di risoluzione delle controversie e la richiesta di pagamento di eventuali importi ancora dovuti.

Se il Cliente non ottiene una risposta entro 45 giorni dalla presentazione scritta del reclamo o se non ritiene che l'esito dello stesso sia soddisfacente, può ricorrere al tentativo obbligatorio di conciliazione.

Il Cliente può attivare le procedure di risoluzione extra-giudiziale di eventuali controversie, di cui all'art. 84 del D.lgs 1.08.2003, n. 259, con le modalità indicate nella presente Carta dei Servizi. In particolare, il Cliente che, relativamente al proprio rapporto contrattuale con MioIndirizzo, lamenta la violazione di un proprio diritto ed intenda agire in via giudiziaria deve preventivamente avviare il tentativo obbligatorio di conciliazione, in conformità con le Delibere n. 203/18/CONS e 339/18/CONS (ConciliaWeb, <https://conciliaweb.agcom.it>) emanate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e reperibili sul sito dell'AGCOM.

Il Cliente può presentare la domanda di conciliazione presso il Co.Re.Com. attraverso la piattaforma ConciliaWeb (<https://conciliaweb.agcom.it>). MioIndirizzo si impegna a svolgere la conciliazione presso il Co.Re.Com tramite la piattaforma dedicata o presentandosi all'udienza nella data di convocazione, e sospende eventuali azioni nei confronti del Cliente per tutta la durata della conciliazione.

Nel caso in cui la conciliazione abbia esito positivo, si giunge insieme ad un accordo di reciproca soddisfazione.

Nel caso in cui la conciliazione abbia esito negativo, per definire la controversia il Cliente può ricorrere all'AGCOM se quest'ultima è relativa a procedure di passaggio tra operatori o all'Autorità Giudiziaria.

Contestualmente alla proposizione dell'istanza per l'esperimento del tentativo di conciliazione o nel corso della relativa procedura o dell'eventuale procedimento per la definizione della controversia l'utente può chiedere al Co.re.com l'adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire la continuità nella fruizione del servizio (delibera 182/02/CONS).

La procedura di Conciliazione	
AVVIO	Presentare la domanda di conciliazione presso il Co.Re.Com attraverso la piattaforma ConciliaWeb ( <a href="https://conciliaweb.agcom.it">https://conciliaweb.agcom.it</a> ).
VERIFICA	MioIndirizzo si impegna a svolgere la conciliazione presso il Co.Re.Com tramite la piattaforma dedicata o presentandosi all'udienza nella data di convocazione.
	MioIndirizzo sospende eventuali azioni nei confronti del Cliente per tutta la durata della conciliazione.
ESITO	MioIndirizzo discute insieme al Cliente la conciliazione in seduta / udienza.
	Nel caso in cui la conciliazione abbia esito positivo, si giunge insieme ad un accordo di reciproca soddisfazione.
	Nel caso in cui la conciliazione abbia esito negativo, per definire la controversia il Cliente può ricorrere all'AGCOM, se quest'ultima è relativa a procedure di passaggio tra operatori o all'Autorità Giudiziaria.

## 2.11. INDENNIZZI E RIMBORSI

Il Cliente può richiedere a MioIndirizzo, a mezzo fax o raccomandata, la corresponsione delle penali per il mancato rispetto dei termini di consegna del servizio o di risoluzione dei guasti entro i termini previsti dalla presente Carta dei Servizi e dagli SLA di Contratto.

MioIndirizzo provvede entro 45 giorni lavorativi dalla richiesta ad effettuare le verifiche dell'accaduto e a fornire una risposta al Cliente.

Nel caso in cui venga riconosciuta la validità della richiesta, MioIndirizzo provvederà al calcolo della somma spettante secondo quanto previsto dagli SLA di Contratto.

Eventuali importi dovuti saranno riaccreditati nella prima fatturazione utile o, se necessario, liquidati tramite bonifico bancario o assegno.

MioIndirizzo applica gli indennizzi previsti dal Regolamento in materia di indennizzi di cui alla delibera 347/18/CONS, applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica.

Il Cliente riceverà l'indennizzo dovuto a seguito dell'invio a MioIndirizzo entro 45 giorni dal verificarsi del mancato rispetto dello standard specifico, di una lettera raccomandata A/R o di una email al nostro indirizzo PEC ([mioindirizzo@pec.mioindirizzo.net](mailto:mioindirizzo@pec.mioindirizzo.net)) contenente la richiesta dell'indennizzo e la relativa motivazione.

Le somme indicate sono da considerarsi IVA esclusa.

L'indennizzo è conteggiato per tutti i giorni dell'anno, compresi sabato, domenica e festivi.

	Fattispecie	Indennizzo	Modalità
1	Ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal Contratto <sup>3</sup>	€ 7,50 per ogni giorno di ritardo	Automatica dopo segnalazione
	• Servizi accessori <sup>3</sup>	€ 2,50 per ogni giorno di ritardo (fino ad un massimo di € 300,00)	Automatica dopo segnalazione
	• Servizi gratuiti <sup>3</sup>	€ 1,00 per ogni giorno di ritardo (fino ad un massimo di € 100,00)	Automatica dopo segnalazione

<sup>3</sup> Ad eccezione di difficoltà tecniche imprevedute e non dipendenti da MioIndirizzo o tempi diversi concordati con il Cliente.



2	Sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi senza presupposti o in assenza di preavviso ove previsto.	€ 7,50 per ogni giorno di sospensione	Automatica dopo segnalazione
	• Servizi accessori	€ 2,50 per ogni giorno di ritardo (fino ad un massimo di € 300,00)	Automatica dopo segnalazione
	• Servizi gratuiti	€ 1,00 per ogni giorno di ritardo (fino ad un massimo di € 100,00)	Automatica dopo segnalazione
3	Malf funzionamento del servizio per motivi tecnici imputabili a MioIndirizzo <sup>4</sup>	€ 6,00 al giorno	Su richiesta
	• Servizi accessori	€ 2,50 per ogni giorno di ritardo (fino ad un massimo di € 300,00)	Su richiesta
	• Servizi gratuiti	€ 1,00 per ogni giorno di ritardo (fino ad un massimo di € 100,00)	Su richiesta
4	Irregolare o discontinua erogazione del servizio (non accessorio) imputabile a MioIndirizzo <sup>5</sup>	€ 3,00 al giorno	Su richiesta
	• Servizi accessori <sup>5</sup>	€ 2,50 per ogni giorno di ritardo (fino ad un massimo di € 300,00)	Su richiesta
	• Servizi gratuiti <sup>5</sup>	€ 1,00 per ogni giorno di ritardo (fino ad un massimo di € 100,00)	Su richiesta
5	Mancato rispetto degli standard qualitativi	€ 3,00 al giorno	Su richiesta
6	Ritardo nella procedura di cambio operatore <sup>5</sup>	€ 1,50 al giorno	Su richiesta
7	Ritardo riguardante unicamente la portabilità della numerazione <sup>5</sup>	€ 5,00 al giorno	Su richiesta
8	Mancata o ritardata risposta ai reclami	€ 2,50 per giorno di ritardo (fino ad un massimo di € 300,00)	Su richiesta
9	Perdita della numerazione <sup>5</sup>	€ 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo (fino ad un massimo di € 1500,00)	Su richiesta
10	Omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici	€ 200,00 per ogni anno di disservizio	Su richiesta

Nei casi di servizi forniti su banda ultra-larga, con riferimento al servizio di accesso a internet gli indennizzi stabiliti nei punti 1, 2, e 3 sono aumentati di un terzo. Se l'utenza interessata dal disservizio è un'utenza affari, gli importi indicati a titolo di indennizzo e i limiti corrispondenti sono applicati in misura pari al doppio, nelle fattispecie ai punti 1, 2, 3, 4, 6 e 7, e in misura pari al quadruplo in quelle di cui ai punti 9 e 10.

Gli indennizzi sopra riportati non saranno applicabili nel caso in cui il Cliente abbia utilizzato i servizi di comunicazione elettronica in maniera anomala o, comunque, non conforme alla causa o alle condizioni del Contratto stipulato e sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento per i disservizi conseguenti o, comunque, collegati a tale utilizzo. Sono altresì esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se il Cliente non ha segnalato il disservizio a MioIndirizzo entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte.

## 2.12. PROCEDURA DI SEGNALAZIONE GUASTI

Le linee fornite da MioIndirizzo ai propri Clienti vengono monitorate proattivamente dallo staff tecnico, per cui in caso di guasto vengono avviate le attività di diagnosi per stabilire le cause del medesimo.

Il Cliente può contattare il servizio assistenza all'indirizzo di posta elettronica support@avelia.it e comunque ai recapiti indicati al punto 2.9. L'operatore che riceve la comunicazione esegue una diagnosi di primo livello, coinvolgendo eventualmente il Cliente in alcuni test, finalizzati all'individuazione del guasto.

Qualora il problema sia riconducibile alla struttura tecnologica di MioIndirizzo, l'operatore avvia la procedura interna di gestione del guasto ed è in grado di fornire al Cliente informazioni attendibili sui tempi di risoluzione. Nel caso in cui il problema sia attribuibile alla rete del Cliente, l'operatore richiede un contatto con l'amministratore della rete locale.

Alla chiusura del guasto, l'operatore di MioIndirizzo ricontatta il Cliente per comunicare la presunta risoluzione del disservizio ed effettuare alcuni test di verifica.

Una volta verificato il corretto funzionamento della linea, il guasto viene definitivamente chiuso, ciò anche nel caso in cui il Cliente non renda possibili le verifiche.

<sup>4</sup> Nelle ipotesi di malfunzionamento conseguenti a eventi eccezionali o calamità naturali, l'operatore è considerato responsabile ai fini della corresponsione degli indennizzi qualora non dimostri di aver ripristinato la funzionalità del servizio nel tempo strettamente necessario, tenuto conto degli interventi tecnici dovuti e delle condizioni di sicurezza dei luoghi interessati da tali interventi. Ai fini del calcolo degli indennizzi si considera esclusivamente il periodo successivo a quello degli interventi tecnici dovuti, fino al ripristino della effettiva funzionalità del servizio.

<sup>5</sup> Nel caso sia a causa di MioIndirizzo e non di altro Operatore. Nel caso di responsabilità di altro Operatore il Cliente ha diritto di rivalersi su quest'ultimo.

Qualora l'esito delle verifiche fosse negativo, l'operatore di MioIndirizzo si attiva per dare ulteriore continuità all'intervento dello staff tecnico. Le verifiche devono essere eseguite nelle 4 ore successive alla segnalazione di chiusura guasto.

### **2.13. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE**

MioIndirizzo pone particolare attenzione al grado di soddisfazione del Cliente, per cui valuta costantemente le sue aspettative tramite:

- le informazioni raccolte durante i contatti con i Clienti;
- le indagini periodiche eventualmente promosse;
- gli eventuali reclami ricevuti.

MioIndirizzo si impegna a:

- monitorare quotidianamente la qualità dei servizi offerti;
- adeguare ed ottimizzare le proprie procedure interne, al fine di migliorare gli standard qualitativi raggiunti.

### **2.14. TUTELA DEI DATI PERSONALI**

MioIndirizzo garantisce al Cliente la riservatezza dei dati personali secondo quanto previsto dal Decreto legislativo n. 196/2003 (Codice in materia di Protezione dei Dati Personali o Codice Privacy) e sue successive modificazioni, nonché della normativa europea di cui al Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 (c.d. GDPR – General Data Protection Regulation).

Il Titolare del trattamento dei dati è MioIndirizzo srl avente sede legale in via Enrico Fermi, 11/A – 37135 Verona.

Per maggiori informazioni è possibile consultare l'informativa privacy disponibile su [avelia.it](http://avelia.it) oppure inviare un'e-mail a [privacy@avelia.it](mailto:privacy@avelia.it)

### **2.15. INSERIMENTO NEGLI ELENCHI TELEFONICI**

Qualora interessato, il cliente può richiedere gratuitamente l'inserimento (o meno) del proprio nominativo nei servizi di elenco telefonico pubblico di rete fissa (sia telematici che cartacei), mediante compilazione e restituzione della relativa e specifica modulistica di manifestazione dei propri consensi, in ottemperanza alla vigente normativa in materia.

Detta modulistica è fornita all'utente in fase pre-contrattuale (unitamente alla ulteriore documentazione informativa), ove sia sottoscritto anche l'abbonamento al servizio telefonico di rete fissa. In tal caso, la restituzione di detta modulistica, debitamente compilata e sottoscritta dal titolare della numerazione telefonica deve intendersi come obbligatoria e propedeutica all'attivazione del relativo servizio. In assenza di adempimento a tale obbligo non potranno essere assunti in responsabilità da MioIndirizzo eventuali danni diretti e/o indiretti lamentati dagli utenti che trovino causa dalla mancata pubblicazione negli elenchi telefonici pubblici.

Il Cliente è, altresì, informato del fatto che, in qualunque momento, può decidere di modificare o cancellare i propri dati personali presenti negli elenchi generali per finalità dei servizi informativi e di formazione di elenchi pubblici cartacei o elettronici.

L'inserimento, la variazione dei dati precedentemente comunicati e/o la cancellazione degli stessi negli elenchi cartacei sarà efficace in dipendenza dallo specifico calendario stabilito annualmente per ciascun comune/provincia dai soggetti Terzi deputati alla gestione e distribuzione di tale tipologia di elenchi. L'aggiornamento degli elenchi telematici avverrà compatibilmente alle tempistiche disposte dagli Operatori Terzi titolari dei predetti elenchi.

MioIndirizzo provvederà comunque tempestivamente all'inserimento di specifica scheda contenente i consensi prodotti e trasmessi dai Clienti all'interno del sistema informatico c.d. Data Base Unico (DBUnico) delle pubblicazioni in elenco, rendendo così tempestivamente disponibili ai predetti operatori e soggetti terzi i relativi dati.

Si chiarisce che indipendentemente dalla volontà di MioIndirizzo, i dati immessi obbligatoriamente nel suddetto DBUnico, devono intendersi consultabili da chiunque attraverso i relativi "elenchi telefonici" e, possono formare oggetto di cessione a terzi (da parte di specifici Operatori), in conformità della legge applicabile e per usi non incompatibili con le finalità per le quali i dati sono stati raccolti. Infatti, ai sensi dell'art.130 c3 bis del Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali), "In deroga a quanto previsto dall'articolo 129, il trattamento dei dati di cui all'articolo 129, comma 1, mediante l'impiego del telefono per le finalità di cui all'articolo 7, comma 4, lettera b), è consentito nei confronti di chi non abbia esercitato il diritto di opposizione, con modalità semplificate e anche in via telematica, mediante l'iscrizione della numerazione della quale è intestataria in un registro pubblico delle opposizioni". Ai sensi di quanto sopra esposto, l'utilizzo dei dati pubblicati negli elenchi telefonici per finalità di telemarketing risulta lecito ove il Cliente titolare dei dati non abbia provveduto ad esprimere volontà contraria mediante iscrizione al Pubblico Registro delle Opposizioni istituito con DPR n. 178/2010. (<http://www.registrodelleopposizioni.it>).

### **2.16. 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.

#### **2.17. PUNTI DI CONTATTO**

Il Cliente può contattare la società, anche per segnalare l'inosservanza degli standard e dei principi della presente Carta dei Servizi, seguendo le modalità indicate:

- Posta elettronica, all'indirizzo [info@avelia.it](mailto:info@avelia.it);
- Telefono, al numero 0459200030;
- Fax, al numero 0459200031;
- Posta ordinaria, all'indirizzo MioIndirizzo srl, Via Enrico Fermi, 11/A - 37135 Verona.



Avelia è un brand di MioIndirizzo s.r.l. - via Enrico Fermi, 11/A - 37135 Verona  
t. +39 045 9200030 - f. +39 045 9200031 - p.iva 04063730230 - r.e.a. VR 388941  
[mioindirizzo@pec.mioindirizzo.net](mailto:mioindirizzo@pec.mioindirizzo.net) - [avelia.it](http://avelia.it)

### 3. PARAMETRI DI QUALITA' DEI SERVIZI

MioIndirizzo svolge continuamente una verifica degli standard di qualità di erogazione del servizio con l'obiettivo di un continuo miglioramento delle proprie prestazioni. MioIndirizzo si impegna a pubblicare periodicamente gli indicatori dei servizi forniti e svolge un costante lavoro di verifica per garantire il continuo miglioramento dei parametri di qualità previsti dalle norme vigenti.

I principali indicatori monitorati da MioIndirizzo sono di seguito elencati e riportati, con i rispettivi indici, in allegato alla presente carta dei servizi (Allegato 1 e Allegato 2).

Secondo quanto previsto dalla delibera AGCOM n. 131/06/CSP, gli indicatori dell'accesso ad internet da postazione fissa sono:

- Tempi di attivazione dei servizi;
- Tempi di riparazione dei malfunzionamenti;
- Tasso di malfunzionamento;
- Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza;
- Addebiti contestati.

MioIndirizzo ha individuato inoltre i seguenti indicatori aggiuntivi relativi ai servizi di comunicazione elettronica:

- Continuità del servizio;
- Tasso di efficacia della rete.

Secondo quanto previsto dalla delibera AGCOM n.254/04/CSP, gli indicatori di qualità per i servizi di telefonia vocale fissa sono:

- Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale: da intendersi come "il tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto da Contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio". Non sono imputabili a MioIndirizzo i casi in cui il ritardo sia riconducibile a cause a lei estranee come, ad esempio, alla mancanza dei presupposti (es. assenza di copertura geografica) specificati nel Contratto sottoscritto.
- Tasso di malfunzionamento per linea: da intendersi come "il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi (di competenza cioè della rete di MioIndirizzo) durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo".
- Tempo di riparazione dei malfunzionamenti: da intendersi come "il tempo trascorso tra la segnalazione da parte del Cliente (nei modi e termini previsti da Contratto) di un malfunzionamento effettivo (cioè riscontrabile e di competenza cioè della rete di MioIndirizzo) e la relativa eliminazione (conteggiato in ore lavorative). Contrattualmente il tempo massimo per la riparazione dei malfunzionamenti effettivi su rete MioIndirizzo è stabilito entro 120 ore dal giorno successivo alla segnalazione. Il predetto termine deve intendersi sospeso il sabato ed i giorni festivi (domenica e festività annuali) eventualmente successivi al giorno della segnalazione; in tal caso tornerà a decorrere dalle ore 00:01 del giorno successivo a quello che rappresenta l'ultimo giorno di sospensione dei termini.
- Tempo di risposta dei servizi tramite operatore: da intendersi come "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". Sono escluse chiamate dirette verso risponditori automatici (cui non segua un servizio fornito da operatore) e quelle per servizi di emergenza. Il periodo nella definizione include i tempi di attesa dovuti a operatore occupato e i tempi dovuti a sistemi di risposta automatica che precedono il colloquio con l'operatore. Non sono inclusi i tempi di trattamento della chiamata da parte dell'operatore.
- Accuratezza della fatturazione: da intendersi come "la percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo". Il parametro ha ad oggetto esclusivamente eventuali errori di calcolo presenti nelle fatture e non tiene conto di eventuali note di credito determinate dal riconoscimento di indennizzi dovuti a seguito di disservizi tecnici. MioIndirizzo si impegna ad una fatturazione accurata.
- Fatture contestate (per chiamate verso servizi a sovrapprezzo): da intendersi come "La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo".

MioIndirizzo individua, di anno in anno, gli standard di qualità da perseguire nell'erogazione dei propri servizi e li comunica ai Clienti unitamente all'indicazione dei risultati raggiunti.

MioIndirizzo si impegna a garantire gli standard comunicati in condizioni normali ed in assenza di ostacoli che rendano impossibile il conseguimento relativo e si impegna ad informare tempestivamente i Clienti qualora si verificano eventuali difficoltà, ritardi o impossibilità tecniche sopraggiunte.

### 3.1. SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA

#### 3.1.1. 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.

TECNOLOGIA DI ACCESSO	SLA di Delivery
ILC - FTTO - Fibra dedicata	Specificato nella singola offerta commerciale
FTTx	Attivazione entro 45 (quarantacinque) giorni lavorativi, decorrenti dalla ricezione del Contratto firmato e di tutte le informazioni necessarie per l'attivazione dei Servizi stessi.
Wireless	Attivazione entro 45 (quarantacinque) giorni lavorativi, decorrenti dalla ricezione del Contratto firmato e di tutte le informazioni necessarie per l'attivazione dei Servizi stessi.
ADSL e HDSL	Attivazione entro 45 (quarantacinque) giorni lavorativi, decorrenti dalla ricezione del Contratto firmato e di tutte le informazioni necessarie per l'attivazione dei Servizi stessi.

In caso di ritardo nell'attivazione del servizio, MioIndirizzo si impegna ad informare il Cliente in merito ai motivi del ritardo.

Qualora il ritardo sia imputabile a MioIndirizzo, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti, come indicato al paragrafo 2.11.

Non sono imputabili a MioIndirizzo i casi in cui il ritardo sia riconducibile a cause a lei estranee come, ad esempio, alla mancanza dei presupposti (es. assenza di copertura geografica) specificati nel Contratto sottoscritto.

In caso di impossibilità di attivazione del Servizio, verificata direttamente MioIndirizzo in fase di installazione, il Contratto è da considerarsi risolto e nessun costo verrà addebitato.

#### 3.1.2. TEMPI DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI

Con "tempo di riparazione dei malfunzionamenti" si intende il tempo trascorso tra la segnalazione da parte del Cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

Le segnalazioni rivolte al servizio di assistenza tecnica possono riguardare guasti bloccanti (disservizi) e guasti non bloccanti. Per guasti bloccanti (disservizi) riscontrati sull'apparato del Cliente, solo nell'ipotesi in cui determinino l'impossibilità assoluta di fruire del servizio in virtù dell'assenza totale di connettività, si intendono:

- Guasto borchia ottica;
- Guasto cavo / connettori.

I clienti hanno inoltre diritto alle SLA di seguito indicate per la risoluzione dei soli guasti bloccanti (disservizi) comunicati dal cliente e aventi causa MioIndirizzo.

GAMMA SERVIZIO	SLA di Assurance Base
ILC - FTTO - Fibra Dedicata	Specificato nella singola offerta commerciale
FTTx	entro il <b>terzo giorno lavorativo successivo</b> alla apertura della segnalazione (solo se effettuata entro le ore 16:00) nella fascia oraria 09:00 - 18:00 lunedì/venerdì (esclusi festivi)
Wireless	entro il <b>terzo giorno lavorativo successivo</b> alla apertura della segnalazione (solo se effettuata entro le ore 16:00) nella fascia oraria 09:00 - 18:00 lunedì/venerdì (esclusi festivi)
ADSL e HDSL	entro il <b>terzo giorno lavorativo successivo</b> alla apertura della segnalazione (solo se effettuata entro le ore 16:00) nella fascia oraria 09:00 - 18:00 lunedì/venerdì (esclusi festivi)

In caso di **degrado** (netto decadimento, continuo e ripetuto nel tempo, delle prestazioni e/o condizioni di lavoro, pur in presenza di continuità della connessione) la risoluzione è prevista entro il **settimo giorno lavorativo successivo** all'apertura della segnalazione (solo se effettuata entro le ore 16:00) nella fascia oraria 09:00 - 18:00 lunedì/venerdì (esclusi festivi).

Dal tempo di SLA vanno escluse le sospensioni per i seguenti casi:

- cause di forza maggiore;
- mancato rilascio delle autorizzazioni da parte di enti pubblici o privati;
- sede / abitazione del cliente situata in una "area speciale", facilmente individuabile per l'isolamento e la bassa densità di popolazione (a titolo puramente esemplificativo e non esaustivo le isole con meno di 1000 abitanti, zone di montagna disabitate, etc.) e/o situata in "località disagiata", in quanto non raggiungibile per vie ordinarie e solo mediante mezzi di trasporto speciali (es. elicottero, funivia, gatto delle nevi, aliscafo, etc.);
- irreperibilità o impossibilità di accesso presso la sede / abitazione del cliente per cause imputabili allo stesso.

MioIndirizzo garantisce la continuità nell'erogazione del Servizio, fatta salva la possibilità di sospendere temporaneamente lo stesso in occasione delle ordinarie e straordinarie manutenzioni. Nel caso in cui siano necessari i predetti interventi di manutenzione, MioIndirizzo si impegna a comunicare con almeno 24 ore di anticipo dall'intervento stesso, la data in cui gli stessi avverranno e, laddove possibile, la durata dei medesimi.

#### 3.1.3. TASSO DI MALFUNZIONAMENTO

Con "tasso di malfunzionamento" si intende il rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi durante un periodo di osservazione ed il numero medio di linee d'accesso, rilevate nel medesimo periodo.

#### **3.1.4. TEMPO DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE AI SERVIZI DI ASSISTENZA**

Con "tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza" si intende il tempo di risposta dell'operatore umano tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente.

#### **3.1.5. ADDEBITI CONTESTATI**

Con "addebiti contestati" si intende la percentuale di fatture per cui il Cliente ha reclamato in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile, rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

#### **3.1.6. CONTINUITA' DEL SERVIZIO**

I servizi di comunicazione elettronica sono attivi 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno ad eccezione dei periodi di manutenzione e riparazione opportunamente segnalati all'utenza e/o ad interruzioni dovute a cause di forza maggiore quali guasti propri o di terzi.

#### **3.1.7. TASSO DI EFFICACIA DELLA RETE**

MioIndirizzo, attraverso la costante analisi dei flussi di collegamento, si pone i seguenti obiettivi specifici:

- Latenza inferiore ai 50 ms round trip (99%) fino alle porte di transito e/o peering. (Questo parametro indica qual è il tempo massimo di attraversamento della rete MioIndirizzo fino ai punti di scambio esterni con l'Internet);
- Tasso di insuccesso nella trasmissione dati - (packet loss) inferiore al 3% fino alle porte di transito e/o peering. (Questo parametro indica la percentuale massima di pacchetti dati che potrebbero non venir consegnati ai punti di scambio esterni con l'Internet).

Tutte le misure si intendono effettuate sul backbone IP di MioIndirizzo.

## ALLEGATO 1

### OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA PER L'ANNO 2021

Ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n.131/06/CSP e successivi emendamenti, riportiamo gli Obiettivi di Qualità che la società MioIndirizzo s.r.l. si è prefissata per l'anno 2021.

INDICATORE		MISURE	OBIETTIVI
<b>Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad Internet</b>	<b>Ordini di prima attivazione</b>	Percentile 95% del tempo di fornitura	42 giorni
		Percentile 99% del tempo di fornitura	70 giorni
		Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente	95%
		Tempo medio di attivazione	30 giorni
<b>Tasso di malfunzionamento dei servizi di accesso ad Internet</b>	<b>Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi ed il numero medio di linee d'accesso ad Internet</b>	Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale e wireless	25%
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi ai servizi di accesso ad Internet</b>	<b>Servizio realizzato con strutture proprie o wholesale</b>	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	38 ore
		Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	100 ore
		Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il previsto tempo massimo contrattualmente previsto	90%
		Tempo medio riparazione	28 ore
<b>Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti</b>	<b>Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"</b>	Media pesata	15 secondi
	<b>Tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano</b>	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	15 secondi
		Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi.	95%
<b>Addebiti contestati</b>	<b>Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato</b>	Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fattura relativi a tutti i servizi di accesso ad Internet (ricevuti nel periodo di rilevazione) e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo di rilevazione.	1%

## ALLEGATO 2

### OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI TELEFONIA FISSA PER L'ANNO 2021

Ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n.254/04/CSP s.m.i., riportiamo gli Obiettivi di Qualità che la società MioIndirizzo s.r.l. si è prefissata per l'anno 2021.

1. Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale servizio di fonia fissa:

- percentile 95% del tempo di fornitura: < 30 gg;
- percentile 99% del tempo di fornitura: < 50 gg.

Inoltre, MioIndirizzo si impegna a completare almeno l'80% dei servizi forniti entro il tempo massimo contrattuale.

Eventuali casi in cui il ritardo sia riconducibile a cause estranee e/o alla mancanza dei presupposti tecnici di fattibilità contrattualmente specificati, non sono imputabili a MioIndirizzo.

Il tempo di attivazione del servizio voce in portabilità, stante la natura dell'attività di NP non è disponibile in maniera disaggregata. Gli obiettivi relativi a tale indicatore non tengono conto degli eventuali ritardi di rilascio della numerazione oggetto di portabilità generati da TIM o altro Operatore o di un diverso termine concordato con il Cliente.

2. Tasso di malfunzionamento per linea:

obiettivo: non superiore al 25% dato dal rapporto tra le linee malfunzionanti ed il totale delle linee di accesso attivate.

3. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti:

- percentile 80% del tempo di riparazione: <72 ore.
- percentile 95% del tempo di riparazione: <120 ore.

4. Tempo di risposta dei servizi tramite operatore:

obiettivo: 30 secondi.

5. Accuratezza della fatturazione (percentuale di fatturazioni contestate che risultano errate):

obiettivo massimo 1% del totale delle fatture emesse.

6. Fatture contestate:

obiettivo: massimo 1% del totale delle fatture emesse.

Indicatore	Fonte dati
Indicatore 1)	CRM MioIndirizzo (Delivery - Billing)
Indicatore 2) e 3)	CRM MioIndirizzo (Trouble Ticketing)
Indicatore 4)	Centralino
Indicatore 5) e 6)	CRM MioIndirizzo (Sistema di contabilità - Amministrazione)