



## CARTA DEI SERVIZI

### PREMESSA

Mnet srl. (a seguire indicata come "Mnet Srl" o "Mynet"), nell'ambito di un programma improntato alla trasparenza nei rapporti con la propria clientela, e alla qualità dei servizi offerti, con la presente Carta dei Servizi, redatta secondo lo schema della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 e secondo le direttive di cui alla Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, 254/04/CSP, 131/06/CSP e 244/08/CSP garantisce le informazioni utili per inoltrare segnalazioni, proposte, richieste di chiarimento e reclami da parte della clientela e gli standard dei Servizi, così come richiesti dalla vigente normativa in materia di telecomunicazioni, quali la continuità, la regolarità d'erogazione della fornitura e la tempestività del suo ripristino in caso di disservizio, da intendersi validi in condizioni normali d'esercizio. Nel caso in cui si renda necessario, ai rapporti contrattuali in essere, si applica la normativa sui contratti a distanza contenuta nel Decreto Legislativo 6 Settembre 2005 n. 206. La presente Carta dei Servizi è vincolante per Mnet srl nei confronti dei propri clienti e costituisce base di riferimento nei rapporti con gli stessi. La Carta dei Servizi va letta congiuntamente con le "Condizioni Contrattuali dei singoli Servizi", "Prestazioni fornite con l'offerta base" e "Informazioni sugli obiettivi e risultati di qualità del servizio" ed è pubblicata sul sito istituzionale <http://www.mynet.it> e resa disponibile a tutti i Clienti che ne facciano richiesta. Il Customer Service Mynet è disponibile al numero 0376263639 da Lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14:00 alle 18:00 o via eMail all'indirizzo [staff@mynet.it](mailto:staff@mynet.it) per fornire ogni informazione al riguardo. La presente Carta dei Servizi verrà periodicamente aggiornata qualora la normativa in materia dovesse subire modifiche di carattere regolamentare, nonché nei casi di mutamenti nelle soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali.

### AZIENDA

Mynet, opera nel campo dei servizi internet dal 1995, ed è un operatore con Autorizzazione Ministeriale per l'erogazione di servizi di Comunicazione Elettronica, è iscritta al Registro degli Operatori di Comunicazione, e costituisce quindi un organismo di telecomunicazioni che fornisce servizi pubblici di telecomunicazioni che si rivolge ad una utenza prettamente business.

### LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi Mynet si articola in tre parti:

- Prima parte: principi fondamentali che stanno alla base dei servizi offerti
- Seconda parte: descrizione dei parametri di qualità dei servizi offerti
- Terza parte: elenco strumenti a disposizione dei Clienti per l'esercizio dei propri diritti

### MNET srl

Via Imre Nagy 7, 46100 Mantova  
+39 0376 263639 Fax +39 0376 269304  
Conferma ordini [eos@mynet.it](mailto:eos@mynet.it) Fax +39 0376 269305

[info@mynet.it](mailto:info@mynet.it) - [www.mynet.it](http://www.mynet.it)  
P.I. e C.F. 01762150207 – cap.soc. i.v. 11200,00 €  
Iscrizione alla C.C.I.A.A. di Mantova REA 180021 il 22/12/1995



## **PARTEPRIMA: PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **1.1 EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA'**

- Mynet assicura che i Servizi offerti sono erogati secondo regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche; l'eguaglianza così descritta viene intesa esclusivamente come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni sociali e/o personali;
- Mynet s'impegna a garantire parità di trattamento per tutti i cittadini ovunque residenti nel territorio di competenza, compresi i residenti in aree che, rispetto ad altre, sono raggiungibili con maggior difficoltà;
- Mynet garantisce inoltre di gestire con particolare attenzione i soggetti portatori di handicap, gli anziani ed i cittadini appartenenti a fasce sociali deboli. Mnet srl nei comportamenti verso i Clienti si attiene a principi di obiettività, neutralità ed imparzialità.

### **1.2. CONTINUITA'**

- Mynet s'impegna ad erogare ai Clienti i Servizi nel rispetto delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, questi pertanto devono essere regolari, continui e senza interruzione;
- Mynet s'impegna a ridurre al minimo i tempi di disservizio per arrecare agli utenti il minor disagio possibile; a tal fine Mynet utilizza tutte le più moderne infrastrutture tecnologiche per la massima continuità di servizio ottenibile che, comunque, non può prescindere da eventi di forza maggiore o determinati da terzi che non rientrano pertanto sotto la diretta responsabilità di Mynet ;
- Mynet informa la propria clientela che i Servizi vengono alimentati tramite energia elettrica.

### **1.3. PARTECIPAZIONE**

- Mynet garantisce la partecipazione del Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, alla prestazione dei Servizi affinché lo stesso possa sempre essere informato circa la fruibilità del Servizio in una determinata area;
- Mynet verifica attraverso il servizio di assistenza clienti le ragioni dell'eventuale non corretta erogazione dei Servizi;
- Mynet collabora con i propri Clienti per il miglioramento dei Servizi offerti.

Dette informazioni possono essere formulate al Customer Care oppure agli indirizzi e/o numeri di fax ed email riportati nelle singole Condizioni Generali di contratto.

### **1.4. EFFICIENZA ED EFFICACIA**

Mynet persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei Servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo, nella consapevolezza che l'efficienza e l'efficacia rappresentano un valore cruciale per la scelta di Mynet da parte dei propri Clienti.

### **1.5. CORTESIA E CHIAREZZA DEI MESSAGGI**

Mynet assicura un trattamento rispettoso e cortese del singolo utente, improntato a principi di trasparenza e semplicità, al fine di garantire agli utenti il pieno e consapevole esercizio dei diritti di scelta. Mynet si impegna a fornire informazioni puntuali e chiare relativamente alle:

- caratteristiche dei Servizi erogati,
- modalità di erogazione dei Servizi,
- prezzi,
- 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.

### **1.6 TUTELA DELLA RISERVATEZZA**

Mynet garantisce all'utente la tutela di cui al Decreto legislativo n. 196/2003 e sue successive modificazioni. In particolare si garantisce al cliente la possibilità di esercitare i diritti elencati nell'art. 7 del Decreto legislativo n. 196/2003 contattando il Responsabile del trattamento di Mnet srl. A questo proposito il Cliente potrà, su richiesta, ottenere la conferma dell'esistenza dei suoi dati personali e la loro comunicazione in forma intelligibile, l'indicazione della origine, della logica e delle finalità del trattamento, il loro aggiornamento (correzione e/o integrazione), nonché esercitare eventuali opposizioni al trattamento. Il Titolare del trattamento dei dati è: MNET SRL, Via Imre Nagy 7, 46100 MANTOVA (MN).

## **MNET srl**



## **PARTE SECONDA: QUALITA' DEI SERVIZI**

Mynet si impegna a garantire i parametri di qualità previsti dalle norme vigenti (con riferimento al D.M. 6 aprile 1990, "Piano Regolatore Nazionale delle Telecomunicazioni" All. 8, art. 8.1.2, relativo al grado di perdita della rete e successive modifiche), ed individua, di anno in anno, gli standard di qualità da perseguire nell'erogazione dei propri servizi e li comunica agli utenti unitamente all'indicazione dei risultati raggiunti. I citati standard sono di carattere generale quando si riferiscono al complesso delle prestazioni rese da Mynet ovvero di carattere speciale quando si riferiscono alla singola prestazione resa agli utenti.

Mynet si impegna a garantire sia gli standard generali sia gli standard specifici in condizioni normali ed in assenza di ostacoli che rendano impossibile il conseguimento relativo e si impegna ad informare tempestivamente gli utenti qualora si verificano eventuali difficoltà, ritardi o impossibilità tecniche sopraggiunte anche con riferimento alle procedure che coinvolgono le Autorità Pubbliche.

Come previsto dalla Delibera Agcom n. 131/06/CSP, gli indicatori di qualità dell'accesso ad Internet da postazione fissa monitorati da Mnet srl sono i seguenti:

- Continuità del servizio,
- Tasso di efficacia della rete
- Tempo di attivazione del servizio, ossia il tempo 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;
- Tasso di malfunzionamento per linea di accesso: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso in banda larga;
- Tempo di riparazione dei malfunzionamenti: ossia il tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione;
- Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore per accesso ad internet a banda larga: è il tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano;
- Addebiti contestati: ossia la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato in forma tracciabile.
- Indisponibilità del servizio di accesso in dialup;
- Indicatori prestazionali di cui agli allegati 2,3,4,5 della delibera AGCOM 244/08/CSP.

### **2.1. 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.

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

Mynet, 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;
- Tasso di insuccesso nella trasmissione dati - (packet loss) inferiore al 5% fino alle porte di transito e/o peering;

### **2.3. TEMPI DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI**

Mynet, fatti salvi i casi di particolare difficoltà tecnica e i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi ad essa non imputabili, attiva in genere i Servizi Internet da postazione fissa nel rispetto dei tempi standard fissati negli Indicatori di Qualità. Relativamente a servizi XDSL il tempo medio di attivazione è di 20 giorni solari. Qualora si verifichi un ritardo nell'attivazione del servizio imputabile al fatto del cliente o di terzi o comunque dovuto a forza maggiore, Mynet si impegna ad informare il cliente sulle ragioni del ritardo.

### **2.4. TASSO DI MALFUNZIONAMENTO PER LINEA**

Indicatore applicabile ai servizi di tipo XDSL – L'obiettivo perseguito è un 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, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo), per guasti non dipendenti da operatori terzi, inferiore al 5%

### **2.5. INTERVENTI A SEGUITO DI SEGNALAZIONI**

Mynet a seguito di eventuali segnalazioni di anomalie o di malfunzionamento della propria rete si impegna ad intervenire ripristinando il servizio entro le 168 ore successive alla segnalazione da parte della Cliente con una media di risoluzione guasti di 72 ore. In caso di perdurare della criticità procede alla sospensione dei pagamenti relativi al traffico. In caso di frode accertata, Mynet procederà, inoltre, al rimborso dei pagamenti effettuati dal Cliente a lui non imputabili.

## **MNET srl**



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

L'obiettivo prefissato per i tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza prevede un tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano" inferiore a 90 secondi sui numeri che prevedono servizi IVR; il tempo medio di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano è inferiore a 90 secondi per le chiamate andate a buon fine; tempo totale medio di risposta dell'operatore umano ossia l'intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto è inferiore a 120 secondi per le chiamate andate a buon fine.

#### **2.7. ADDEBITI CONTESTATI**

L'obiettivo perseguito è un tasso percentuale 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 2%.

#### **2.8. INDICATORI PRESTAZIONALI – Indicatori 2-5 di cui alla Delibera AGCOM 244/08/CSP**

Sono previsti quattro indicatori e si riferiscono a "velocità di trasmissione dei dati", "tasso di insuccesso nella trasmissione dei dati", "ritardo di trasmissione dati in una singola direzione" e "tasso di perdita dei pacchetti". Gli obiettivi perseguiti per questi specifici indicatori sono riportati per ciascun profilo di servizio nelle "Prestazioni fornite con l'offerta di base" disponibili sul sito <http://www.mynet.it> e sono confrontabili con l'apposito software Nemesys disponibile sul sito <http://www.misurainternet.it>.

#### **MNET srl**

Via Imre Nagy 7, 46100 Mantova  
+39 0376 263639 Fax +39 0376 269304  
Conferma ordini eos@mynet.it Fax +39 0376 269305

info@mynet.it - www.mynet.it  
P.I. e C.F. 01762150207 – cap.soc. i.v. 11200,00 €  
Iscrizione alla C.C.I.A.A. di Mantova REA 180021 il 22/12/1995



### PARTE TERZA: TUTELA DEL CLIENTE

Mynet si impegna a rispettare quanto previsto dalla Delibera 182/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in merito alla risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni ed utenti. Tale impegno si riflette nella realizzazione di procedure di conciliazione specifiche che coinvolgano gli organismi previsti dalla citata normativa, nel rispetto dei principi sanciti dalla Raccomandazione della Commissione 2001/310/CE.

#### 3.1. MEZZI D'INFORMAZIONE VERSO I CLIENTI

Mynet informa i Clienti utilizzando modalità diverse, in particolare:

- informa il Cliente delle caratteristiche tecnico economiche a mezzo della proposta commerciale riportante le caratteristiche tecniche del Servizio, SLA provisioning, SLA assurance, modalità di pagamento, durata contrattuale;
- consegna al Cliente le "Condizioni Generali di Contratto" in occasione della sottoscrizione di un nuovo contratto di fornitura contenenti le procedure di erogazione del servizio, penali per attivazione/guasti dei servizi oltre gli SLA previsti, termini di pagamento e penali, diritto di recesso, sospensione del servizio, modalità segnalazione guasti, indennizzi e procedure di rimborso;
- tramite la pubblicazione sul sito Internet <http://www.mynet.it> tempi caratteristici del rapporto contrattuale con il Cliente, meccanismi di tutela e garanzia per la corretta applicazione della Carta.

#### 3.1. ASSISTENZA AI CLIENTI

Al fine di facilitare il rapporto con i Clienti, Mynet ha predisposto un servizio di assistenza amministrativo/commerciale/tecnico:

- Telefono 0376263639 dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9:00 – 13:00 e 14:00 – 18:00 ,
- Fax 0376269304,
- mail [helpdesk@mynet.it](mailto:helpdesk@mynet.it) per esigenze tecniche,
- mail [segreteria@mynet.it](mailto:segreteria@mynet.it) per esigenze amministrative,
- mail [sales@mynet.it](mailto:sales@mynet.it) per esigenze commerciali,
- Mnet srl – Via Imre Nagy 7 – 46100 Mantova (MN) per invii di corrispondenza cartacea.

Il servizio potrà essere utilizzato dai Clienti per aprire segnalazioni di guasti, richiedere informazioni, avanzare reclami e avviare pratiche di subentro e cessazione della fornitura. Mynet si impegna a prendere in carico la segnalazione pervenuta entro il giorno lavorativo successivo alla ricezione dello stesso effettuandone notifica al cliente stesso. Nell'ipotesi di particolare complessità dei reclami, che non consentano una risposta esauriente nei termini previsti, Mynet informerà entro 30 giorni il Cliente dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi stimati per la risposta. Segnalazioni riguardanti contenziosi, recesso, volture contrattuali dovranno tuttavia essere sempre perfezionate a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento. Nel caso in cui Mynet non arrivi ad una soluzione positiva per il Cliente, è possibile arrivare ad una soluzione delle controversie promuovendo un tentativo di conciliazione secondo le vigenti normative emanate dalla Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con Delibera 182/02/CONS.

#### 3.2. RECESSO SENZA PENALI - delibera 244/08/CSP

Servizio di QoS Internet (Bitstream): il recesso senza penali sarà valutato a seguito dell'effettuazione di uno specifico test di QoS 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 QoS misurata, che sarà successivamente presentato dal Cliente a Mynet a mezzo raccomandata ed analizzato assieme al Cliente.

#### 3.3. RECESSO SERVIZI

Per recedere dai Servizi il Cliente deve inviare raccomandata con ricevuta di ritorno a:

Mnet srl  
Via Imre Nagy 7  
46100 Mantova (MN)

#### 3.4. PROCEDURE DI RIMBORSO

A seguito di segnalazione da cui segua la necessità di effettuazione di rimborso nei confronti del Cliente, Mynet effettuerà entro 30 giorni solari rispetto la definizione della procedura, bonifico a favore del Cliente, il codice IBAN dovrà essere fornito a mezzo mail, fax o raccomandata.

#### MNET srl

Via Imre Nagy 7, 46100 Mantova  
+39 0376 263639 Fax +39 0376 269304  
Conferma ordini eos@mynet.it Fax +39 0376 269305

info@mynet.it - www.mynet.it  
P.I. e C.F. 01762150207 – cap.soc. i.v. 11200,00 €  
Iscrizione alla C.C.I.A.A. di Mantova REA 180021 il 22/12/1995



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

Mynet rileva il grado di soddisfazione dei Clienti a fronte dei Servizi erogati e valuta eventuali variazioni nelle aspettative dei Clienti sui Servizi stessi analizzando:

- le informazioni raccolte dai contatti con i Clienti;
- i contenuti dei reclami pervenuti;

Sulla base delle attività precedenti Mnet srl si impegna a:

- verificare costantemente la qualità dei Servizi erogati e valutare il grado di soddisfazione dei Clienti;
- definire un piano di miglioramento della qualità dei Servizi adeguando i processi aziendali al fine di migliorare gli standard correnti

### **3.6. PROVVISORIETA'**

Questo documento è soggetto a variazioni, in relazione alle disposizioni di Legge che dovessero essere emanate, alle direttive da parte delle Autorità competenti in materia e ad altre modifiche degli elementi qui disciplinati.

**MNET srl**

Via Imre Nagy 7, 46100 Mantova  
+39 0376 263639 Fax +39 0376 269304  
Conferma ordini eos@mynet.it Fax +39 0376 269305

info@mynet.it - www.mynet.it  
P.I. e C.F. 01762150207 – cap.soc. i.v. 11200,00 €  
Iscrizione alla C.C.I.A.A. di Mantova REA 180021 il 22/12/1995