



## CARTA DEI SERVIZI ANNO DI RIFERIMENTO 2012

### SOMMARIO

PARTE PRIMA – PRINCIPI FONDAMENTALI.....	2
1.1 CARTA DEI SERVIZI.....	2
1.2 L'OPERATORE.....	3
1.3 EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA'.....	3
1.4 CONTINUITA'.....	3
1.5 PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO.....	3
1.6 EFFICIENZA ED EFFICACIA.....	3
1.7 CORTESIA E CHIAREZZA DEI MESSAGGI.....	4
1.8 TUTELA DELLA RISERVATEZZA.....	4
PARTE SECONDA: RAPPORTI DI MYNET CON GLI UTENTI.....	5
2.1 INFORMAZIONE AGLI UTENTI.....	5
2.2 ADESIONE AI SERVIZI.....	7
2.3 SOTTOSCRIZIONE DELLA PROPOSTA DI CONTRATTO.....	7
PARTE TERZA: MODIFICHE, RECESSO, FATTURAZIONE.....	8
3.1 MODIFICHE CONTRATTUALI.....	8
3.2 RECESSO.....	8
3.3 FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO.....	9
PARTE QUARTA: SEGNALAZIONE E RECLAMI.....	10
4.1 ASSISTENZA AI CLIENTI.....	10
4.2 GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI.....	10
4.3 GESTIONE GUASTI.....	11
4.4 PROCEDURE DI RIMBORSO.....	11
4.5 SOMME ERRONEAMENTE ADDEBITATE.....	11
4.6 TEMPISTICHE ATTIVAZIONE SERVIZI.....	11
4.7 SOSPENSIONE DEI SERVIZI.....	12
PARTE QUINTA: STANDARD DI QUALITA'.....	13
5.1 SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA.....	13
5.2 SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA – ELENCO MISURE.....	13
ALLEGATO A.....	14
ALLEGATO B.....	15

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 PRIMA – PRINCIPI FONDAMENTALI

### 1.1 CARTA DEI SERVIZI

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, redige la presente Carta dei Servizi 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:

- AGCOM 179/03/CSP “Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’art. 1, comma 6, lettera b) numero 2 della legge 31 luglio 1997, n. 249”
- AGCOM 254/04/CSP “Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lett. b) b.2 della legge 31 luglio 1997, n. 249”
- AGCOM 131/06/CSP “Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa, ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2 della legge 31 luglio 1997, n. 249”
- AGCOM 96/07/CONS “Modalità attuative delle disposizioni di cui all’articolo 1, comma 2, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7”
- AGCOM 244/08/CSP “Ulteriori disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa ad integrazione della delibera n. 131/06/CSP” e seguenti
- AGCOM 79/09/CSP “Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche”

Con la presente Carta dei Servizi Mynet fornisce le informazioni utili per inoltrare segnalazioni, proposte, richieste di chiarimento e reclami da parte della clientela oltre ad indicazioni degli standard dei Servizi, così come richiesto 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 D.lgs. 6 ottobre 95 n. 206, relativo alla protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza, riconoscendo anche al consumatore il diritto di recesso ai sensi del D.L. 31 gennaio 2007 n. 7, convertito in legge, con modificazioni, dall'art. 1 legge 2 aprile 2007, n. 40.

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.

#### 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



## 1.2 L'OPERATORE

Mynet con sede legale ed operativa in Via Imre Nagy 7 – 46100 Mantova MN con P.Iva e CF 01762150207, opera nel campo dei servizi internet dal 1995, ed è un operatore con Autorizzazione Ministeriale per l'erogazione di servizi di Comunicazione Elettronica, Autorizzazione generale per la fornitura di servizi di comunicazione su frequenze pubbliche condivise R-LAN operanti nelle bande 2,4, 5 e 17 Ghz; 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.

Tutti i servizi sono direttamente erogati da Mynet e non sono subappaltati a terze parti, permettendoci, in tal modo, di essere all'avanguardia sia come competenze tecniche che come qualità del servizio. Nello specifico, la connettività ad Internet/Backbone Mynet MPLS viene gestita mediante una rete completamente ridondata su più carrier Nazionali ed Internazionali.

Maggiori informazioni possono essere reperite sul sito Internet <http://www.mynet.it> oppure chiedendo la visita di un nostro commerciale.

## 1.3 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.

Mynet nei comportamenti verso i Clienti si attiene a principi di obiettività, neutralità ed imparzialità.

## 1.4 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. Ove in presenza di disservizi Mynet s'impegna a ridurre al minimo i tempi di ripristino in modo tale da 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, che alcuni elementi di rete non sono ridondabili e pertanto, in caso di applicazioni che richiedano particolare continuità del servizio, è opportuna la predisposizione di opportuni sistemi di emergenza (es. backup su ISDN o altra tecnologia). Nel caso specifico dei servizi radio 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.

## 1.5 PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO

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 e 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.

## 1.6 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.

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



### **1.7 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.

Sul sito [www.mynet.it](http://www.mynet.it) sono inoltre pubblicate le informazioni relative alla trasparenza tariffaria per i consumatori di cui alla delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 96/07/CONS.

### **1.8 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**

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 SECONDA: RAPPORTI DI MYNET CON GLI UTENTI

### 2.1 INFORMAZIONE AGLI UTENTI

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.

Mynet si impegna a:

- attivare tutti servizi offerti secondo le Condizioni generali di Contratto, consegnate al Cliente in occasione della sottoscrizione o comunque a questo rese note mediante pubblicazione e conseguente facoltà di presa visione direttamente nel sito Internet di Mynet;

- fornire un servizio telefonico attraverso i numeri 0376263639, al quale il Cliente può rivolgersi per chiedere informazioni circa i diversi servizi erogati, le condizioni economiche, segnalare disservizi e richiedere assistenza. Mettere a disposizione anche caselle di posta elettronica a cui è possibile rivolgersi per chiedere informazioni e fare le segnalazioni di cui sopra :

[info@mynet.it](mailto:info@mynet.it) informazioni generali,

[sales@mynet.it](mailto:sales@mynet.it) informazioni commerciali,

[tecnico@mynet.it](mailto:tecnico@mynet.it) informazioni tecniche,

[eos@mynet.it](mailto:eos@mynet.it) per invio contratti;

- mettere a disposizione del Cliente una procedura gratuita di conciliazione concordata con le principali Associazioni dei Consumatori per la risoluzione dei reclami, allorché, all'esito degli stessi, il Cliente ritenga ancora di non essere soddisfatto;

- garantire nei rapporti con la clientela, attraverso tutto il proprio personale dipendente, rispetto e cortesia e, inoltre, ad agevolarla nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti sono in tal senso tenuti ad indicare le proprie generalità;

- inviare la fattura contenente le informazioni necessarie e, a richiesta, la documentazione delle comunicazioni effettuate nel periodo di riferimento conformemente a quanto previsto dal Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e successive modifiche ed integrazioni e dall'autorizzazione del Garante della Privacy del 13/03/2008;

- dare immediata comunicazione di ogni modifica delle condizioni economiche e tecniche di offerta, all'interno della fattura, oppure, attraverso il portale [www.mynet.it](http://www.mynet.it) o attraverso il Servizio di Customer Care;

- inserire gratuitamente e modificare, nei tempi tecnici, sulla base delle indicazioni del Cliente, i dati identificativi nella banca dati che include i numeri degli abbonati ai servizi di tutti gli operatori di telefonia fissa e mobile attivi sul territorio nazionale ed i relativi elementi identificativi in conformità alle disposizioni relative al trattamento dei dati personali utilizzati per la formazione di elenchi telefonici generali e per la prestazione dei relativi servizi di informazione all'utenza (in adempimento alle Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 36/02/CONS, n. 180/02/CONS e successive modifiche ed integrazioni);

- inoltrare le comunicazioni al Cliente in via preferenziale per iscritto ed inviarle unitamente alle fatture. Esse potranno anche essere effettuate mediante l'invio di un documento scritto separato, ovvero via fax, o mediante posta elettronica e si intenderanno conosciute se inviate all'ultimo indirizzo o numero di telefax o indirizzo di posta elettronica reso noto dal Cliente. Le comunicazioni al Cliente potranno essere altresì fornite attraverso adeguate campagne informative utilizzando a tale scopo i più diffusi mezzi di informazione;

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



- curare la manutenzione delle apparecchiature concesse in comodato, la riparazione e l'eventuale sostituzione di quelle che dovessero risultare malfunzionanti. La riparazione dei guasti avverrà gratuitamente ad eccezione che per i guasti imputabili direttamente o indirettamente a dolo o colpa da parte del Cliente, o ascrivibili a difetti di funzionamento di impianti o terminali utilizzati dal medesimo. Qualsiasi intervento concernente il funzionamento delle apparecchiature e del servizio dovrà essere eseguito esclusivamente da Mynet o da terzi incaricati da quest'ultima. Per consentire l'effettuazione delle verifiche ad impianto e apparecchiature il Cliente dovrà consentire l'accesso ai propri locali ai tecnici Mynet o ai terzi da questa incaricati.

- fornire la più completa collaborazione alle Autorità pubbliche competenti per l'accertamento di eventuali atti e comportamenti illeciti;

- conformemente a quanto previsto dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 78/02/CONS, 418/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni, nonché dal Ministero dello Sviluppo Economico con Decreto Ministeriale del 2 marzo 2006, n. 145 (i) mettere a disposizione del Cliente, senza alcun costo aggiuntivo al momento della conclusione del contratto, il "blocco di chiamata", in modalità permanente (*di default*) e selettiva (*a richiesta*), salva contraria ed espressa volontà dello stesso manifestata alla Mynet;

- agevolare la fruizione dei servizi di telecomunicazione dalla stessa offerti da parte delle categorie di utenti disabili, conformemente alla Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n.514/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni, nel rispetto delle modalità ivi previste.

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.
- Specificare in modo chiaro e completo le caratteristiche del servizio in termini di prezzi, modalità di fatturazione, unità di conteggio e tassazione, modalità di erogazione, durata minima contrattuale, condizioni per rinnovo e recesso, penali e modalità di cessione del credito ai sensi dell'articolo 1264 c.c.;
- Descrivere le condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio e le prestazioni tecniche del servizio all'utente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;
- Informare gli utenti di eventuali variazioni ai termini contrattuali o alle modalità di erogazione dei servizi, delle motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli eventuali strumenti di ricorso avverso di esse;
- Specificare le condizioni derivate da rapporti di tipo prepagato, in relazione al trattamento del credito residuo nel caso di cessazione del rapporto contrattuale;
- Fornire agli utenti informazioni sulle modalità di disabilitazione/abilitazione del blocco selettivo di chiamata;
- Fornire agli utenti il Codice di Migrazione al fine di agevolare le procedure di cambio operatore; il Cliente può reperire il codice di migrazione nel documento di fatturazione, tramite il Servizio Clienti on-line o chiedendolo al Servizio Clienti;

#### 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



## 2.2 ADESIONE AI SERVIZI

L'adesione ai servizi avviene secondo le modalità di cui al punto 2.3 della presente Carta dei Servizi. L'attivazione di servizi offerti a titolo oneroso avviene soltanto previa richiesta esplicita da parte dell'utente. L'eventuale conclusione ed esecuzione "a distanza" di contratti per i servizi di comunicazione elettronica forniti a consumatori avviene nel rispetto della delibera 664/06/CONS "Adozione del regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza" 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 SOTTOSCRIZIONE DELLA PROPOSTA DI CONTRATTO

Le "Condizioni Generali di Contratto" per l'accesso ai servizi, costituiscono unitamente alla Carta dei Servizi, alla Proposta Commerciale contenente la/e Schede Prodotto ed ai Moduli d'ordine, nonché eventuali Moduli aggiuntivi, il "Contratto". La proposta di contratto dal Cliente all'operatore avviene con la sottoscrizione e la trasmissione a Mynet dei "Moduli d'ordine", specifici per ciascun servizio, tramite i quali il Cliente richiede l'attivazione di uno o più servizi, che si intendono periodicamente rinnovati qualora non pervenga disdetta scritta a mezzo raccomandata a.r., indirizzata dall'utente a Mynet o viceversa, nelle modalità ed entro i termini previsti dalle Condizioni Generali di Contratto.

L'addebito del costo di uno specifico servizio decorre dalla data di attivazione del servizio, anche qualora l'utente non lo utilizzi, ed avverrà periodicamente fino a ricezione di disdetta scritta a mezzo raccomandata a.r., indirizzata dall'utente a Mynet o viceversa, per ciascun servizio in essere o per la globalità dei servizi, e comunque in base a quanto previsto nelle "Condizioni Generali di Contratto".

La sottoscrizione del "Contratto" avviene nelle modalità di seguito illustrate:

- al Cliente viene fornita da personale Mynet l'Offerta Commerciale corredata delle Schede Prodotto, Condizioni Generali di Contratto, Modulo d'Ordine, Carta dei servizi (reperibili anche on-line <http://www.mynet.it>) oppure tramite richiesta al numero 0376263639 mediante invio cartaceo per posta, email, fax, oppure tramite ritiro presso la sede Mynet);
- Compilazione dettagliata della modulistica e produzione di copia di un documento di identità in corso di validità;

Consegna a Mynet del "Contratto" nei suoi documenti complessivi, ed eventuali moduli aggiuntivi, tutti correttamente compilati e firmati, in una delle seguenti modalità:

- Trasmissione a mezzo corriere, raccomandata, posta prioritaria o posta ordinaria alla sede Mynet (eventualmente con anticipazione via fax al numero 0376269305);
- Consegna a mani presso la sede Mynet;
- Consegna ad un Rivenditore/Personale Autorizzato.

### MNET srl



## PARTE TERZA: MODIFICHE, RECESSO, FATTURAZIONE

### 3.1 MODIFICHE CONTRATTUALI

L'utente accetta ogni modifica dei Servizi o del Contratto resa necessaria in virtù di intervenute disposizioni di legge e/o regolamenti e/o provvedimenti delle competenti Autorità. Le modifiche contrattuali diverse da quelle appena descritte (ad esempio l'aumento delle prestazioni), se migliorative, non comporteranno nessun tipo di onere aggiuntivo per l'utente, in caso di modifiche sfavorevoli invece, queste avranno effetto non prima del decorso di 30 giorni dalla data in cui le stesse vengono comunicate ed entro tale termine l'utente potrà esercitare la facoltà di recedere dal Servizio o dal Contratto, senza che ciò comporti l'applicazione di alcuna penale, dandone comunicazione scritta a Mynet mediante lettera raccomandata a.r., entro 30 (trenta) giorni dalla comunicazione della modifica. In tal caso il Servizio si intenderà risolto o il Contratto si intenderà definitivamente risolto a far data dalla ricezione da parte di Mynet 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.

### 3.2 RECESSO

Con riferimento al contratto per la fornitura di servizi di comunicazione elettronica, si precisa che qualora l'utente eserciti il diritto di recesso prima della scadenza del contratto, Mynet potrà pretendere gli importi dovuti per la prestazione del servizio, nonché per l'eventuale noleggio del dispositivo di connessione, fino alla prossima scadenza dello stesso. Nel caso di utenti "consumatori" verranno applicate le disposizioni del c.d. "Decreto Bersani" e Mynet procederà alla cessazione dei servizi entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione della raccomandata di richiesta di recesso anticipato, senza applicazione di penali ed addebitando unicamente i costi sostenuti indicati nella documentazione contrattuale nonché il rateo di canone per il servizio fino al giorno di disattivazione. Per i servizi di accesso ad internet da postazione fissa il recesso senza penali 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) 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 all'operatore del servizio, tramite fax al numero 0376269304, 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, ha la facoltà di recedere senza penali per la sola parte contratto relativa al servizio di accesso ad internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante richiesta tramite lettera A/R da inviare all'indirizzo della sede Mynet, indirizzo indicato a fondo pagina. Nel caso di contratti a distanza il "consumatore" potrà inoltre esercitare il diritto di recesso senza alcuna penalità, fatti salvi gli obblighi di cui all'art. 67 del Codice del Consumo, nelle forme e modalità previste dalla delibera 664/06/CONS e quindi dall'art. 64 del Codice del Consumo, dandone comunicazione scritta entro dieci giorni lavorativi tramite lettera raccomandata A/R, qualora: (i) la fornitura del servizio non sia iniziata con accordo del consumatore prima del termine del diritto di recesso, (ii) le prestazioni non siano state già eseguite, (iii) il costo globale del singolo servizio sia superiore a € 26,00 IVA inclusa. La comunicazione potrà essere anticipata anche mediante fax, posta elettronica, ma in questo caso dovrà essere confermata tramite lettera raccomandata A/R entro le quarantotto ore successive. Il termine per l'esercizio del diritto di recesso decorre per i servizi dal giorno della conclusione del contratto; le informazioni di cui all'art. 70 del Codice delle Comunicazioni e agli artt. 52 e 53 del Codice del Consumo sono fornite unitamente alla documentazione contrattuale. Ai sensi dell'art. 48 del Codice del Consumo il diritto di recesso senza penali non esime dagli obblighi di corrispondere i costi di prestazioni già eseguite al momento del recesso.

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](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





### 3.3 FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

La fattura trasmessa agli utenti per via telematica o, su richiesta per via cartacea, con eventuale addebito delle spese di invio fattura nei limiti previsti dalla legislazione vigente, è chiara e di facile consultazione, e conterrà riferimenti ai singoli Servizi, ai periodi di riferimento, e ad eventuali consumi, verrà inviata almeno quindici giorni prima della scadenza dei pagamenti ai sensi dell'art.7 allegato A della Delibera 179/2003 e conterrà importi commisurati alle tariffe in vigore o in base a quelle eventualmente aggiornate. Il pagamento potrà avvenire tramite addebito su conto corrente (RID), RIBA, bonifico bancario, carta di credito, assegno o in contanti presso la sede Mynet. Nel caso di ritardo nei pagamenti, fermo restando il diritto di Mynet di sospendere e/o risolvere il Contratto o il singolo Servizio, l'utente sarà tenuto a corrispondere a Mynet gli interessi moratori a titolo di indennizzo nella misura massima prevista dalla vigente normativa, eventuali penali previste, oltre le spese per il recupero del credito, secondo quanto previsto dal Contratto.

L'erronea attivazione o disattivazione di servizi Mynet non richiesti dall'utente non potranno essere addebitati a quest'ultimo. All'atto della stesura della presente Carta dei Servizi Mynet non prevede depositi cauzionali o anticipi conversazioni per alcun servizio e non sono quindi definite modalità di restituzione.

#### 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 QUARTA: SEGNALAZIONE E RECLAMI

### 4.1 ASSISTENZA AI CLIENTI

Al fine di facilitare il rapporto con i Clienti, Mynet ha predisposto un servizio di assistenza amministrativo/commerciale/tecnico raggiungibile telefonicamente al numero 0376263639 dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9:00 – 13:00 e 14:00 – 18:00 oltre al fax 0376269304.

E' possibile inviare richieste a mezzo mail ad indirizzi dedicati:

- 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,

L'invio della corrispondenza cartacea deve essere indirizzata a :  
Mnet srl – Via Imre Nagy 7 – 46100 Mantova (MN)

Posta elettronica certificata: [postacertificata@pec-mynet.it](mailto:postacertificata@pec-mynet.it)

### 4.2 GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI

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.

La risoluzione di controversie tra l'operatore e il cliente ad eccezione di quelle aventi oggetto il mancato pagamento del servizio per il quale non sia stata sollevata alcuna contestazione è subordinata all'esperimento di un tentativo di conciliazione da adire, ai sensi dell'art.3 della delibera 173/07/CONS, prima ancora di adire il giudice ordinario, pena l'improcedibilità del medesimo ricorso in via giurisdizionale, dinanzi al Co.re.com competente per territorio munito di delega a svolgere la funzione conciliativa, ovvero, in difetto di delega, dinanzi agli altri organismi indicati nell'art.13 della predetta delibera.

In caso di attivazione di procedura di reclamo o contestazione l'utente potrà sospendere il pagamento del servizio e l'operatore si asterrà dal sospendere lo stesso per tutto il periodo di pendenza della procedura instaurata fino alla sua conclusione, compresi gli intervalli di tempo fra diverse procedure, per un massimo di sei mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o conciliazione, termine entro il quale dovrà essere presentata domanda per successiva procedura di conciliazione o di definizione. In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito dei servizi da parte di terzi, presentata dall'utente all'Autorità competente nelle forme previste dalla normativa vigente, i pagamenti relativi al solo traffico denunciato come fraudolento possono essere sospesi fino a definizione della controversia. In caso di frode accertata i pagamenti non imputabili all'utente, qualora già effettuati, verranno rimborsati, in caso contrario verranno addebitati all'utente qualora non effettuati.

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



#### 4.3 GESTIONE GUASTI

La segnalazione dei guasti deve essere effettuata secondo le modalità al paragrafo 4.1. Mynet eseguirà le verifiche ed assocerà ad ogni evento un ticket interno che a richiesta sarà fornito al Cliente ed utilizzato per rintracciare ogni singola pratica.

Ogni segnalazione di guasto ricevuta, entro un'ora dalla stessa, verrà verificata dal primo livello di supporto tecnico e dispacciata al settore di competenza. Tutte le SLA sono riportate nel "Contratto" e possono essere richieste ai contatti di cui al paragrafo 4.1.

Durante la risoluzione del guasto i tecnici Mynet potranno richiedere ove possibile la collaborazione del Cliente per eseguire verifiche "visive" sul funzionamento degli apparati, cavi ed impostazioni dei computer in sede d'utente. Durante il perdurare del guasto il referente tecnico del Cliente deve sempre essere raggiungibile per permettere al personale Mynet o di ditte Terze d'accedere ai locali per le eventuali riparazioni. In caso di malfunzionamento di apparati hardware, Mynet si adopererà, in caso di noleggio degli stessi, alla loro sostituzione e riconfigurazione nei tempi più rapidi possibili senza alcun onere a carico del cliente, salvo danni causati dal Cliente stesso.

A risoluzione del guasto avvenuta, i tecnici Mynet contatteranno il Cliente per il collaudo dei servizi e chiusura definitiva del Ticket. Il Cliente durante il perdurare della situazione di guasto potrà contattare il servizio tecnico per aggiornamenti.

#### 4.4 PROCEDURE DI RIMBORSO

Il mancato rispetto delle SLA di Provisioning e di Assurance determinerà il riconoscimento automatico di penali a carico di Mynet ed a favore del Cliente. Sia per quanto riguarda il Provisioning che l'Assurance le penali sono le seguenti:

- Servizi con connettività flat: è previsto un indennizzo pari a 1/30 del canone mensile per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto quanto previsto contrattualmente. Al presentarsi nell'annualità di più eventi che prevedono il rimborso non potranno essere restituite, nella globalità, più di 2 mensilità.
- Servizi con connettività a consumo: è previsto un indennizzo pari a 2 (due) euro per ogni giorno lavorativo di ritardo fino ad un massimo di 50 (cinquanta) euro. Al presentarsi nell'annualità di più eventi che prevedono il rimborso non potranno essere restituite, nella globalità, più di 2 mensilità.

Gli importi sopra elencati saranno automaticamente accreditati sul primo ciclo di fatturazione utile o comunque rimborsati, a seguito di cessazione di rapporto, entro 60 giorni.

Attualmente Mynet non prevede offerte di servizi prepagati ma esclusivamente flat o a consumo tariffati sugli effettivi utilizzi.

#### 4.5 SOMME ERRONEAMENTE ADDEBITATE

In caso di addebito errato di somme non dovute l'utente deve effettuare nei confronti di Mynet (vedi paragrafo 4.1 e 4.2) una segnalazione atta a portare in evidenza l'addebito errato. Mynet a seguito di verifica ed accettazione della stessa darà comunicazione dell'esito della contestazione ed entro 60 giorni provvederà ad accreditare sul primo ciclo utile della fatturazione gli importi erroneamente addebitati.

#### 4.6 TEMPISTICHE ATTIVAZIONE SERVIZI

I tempi di attivazione sono specificati nell'Offerta Commerciale che è parte integrante del Contratto sottoscritto dal Cliente. 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.

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



#### 4.7 SOSPENSIONE DEI SERVIZI

Mynet fornisce informazioni riguardo alla disponibilità ed alle modalità di attivazione e di fruizione del blocco selettivo di chiamata, in modalità permanente o controllata dall'utente, nel rispetto di quanto previsto dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e riguardo alla disponibilità di eventuali strumenti e misure atti a tutelare e garantire i diritti dei minori nell'accesso e nell'uso dei servizi di telecomunicazione, in particolare quelli di intrattenimento, secondo i principi generali stabiliti dalla legge 27 maggio 1991, n. 176 e successive modifiche ed integrazioni, di ratifica ed esecuzione della convenzione sui diritti del fanciullo e nel rispetto delle norme a tutela dei minori.

Mynet potrà sospendere, anche solo in parte, il servizio, anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete e agli apparati di erogazione della stessa o di altri operatori. La sospensione del servizio per modifiche e/o manutenzioni, rese necessarie per una migliore e corretta fruizione del servizio medesimo, sarà comunicata al Cliente in forma idonea con almeno cinque (5) giorni di preavviso.

Mynet potrà limitare l'erogazione del servizio subordinandola alla prestazione di idonee garanzie per il pagamento degli importi fatturati.

In caso di effettuazione di un anomalo volume di traffico rispetto al consumo medio del Cliente, Mynet potrà sospendere, in via precauzionalmente il servizio, in modo totale o parziale e potrà inviare una fattura anticipata rispetto all'ordinaria cadenza di fatturazione e sospendere precauzionalmente il servizio. La sospensione del servizio in caso di presunto traffico anomalo è una facoltà di Mynet e non costituisce, in nessun caso, un obbligo a carico della stessa.

Prima della sospensione del servizio, Mynet contatterà il Cliente per verificare la consapevolezza del medesimo in merito all'effettuazione del presunto traffico anomalo. Ove la sospensione del traffico uscente risultasse urgente Mynet avviserà successivamente il Cliente mediante messaggio telefonico ovvero altre forme di comunicazione scritte (quali fax, telegramma, e-mail ecc.). In ogni caso il servizio verrà ripristinato non appena il Cliente avrà provveduto al pagamento del traffico sviluppato o prestato idonee garanzie richieste da Mynet. Il Cliente è informato del fatto che nell'ipotesi di contestazione delle chiamate rivolte a numerazioni satellitari e/o numerazioni per servizi a sovrapprezzo (NNG) di Operatori di Telecomunicazioni terzi, ferme le azioni ordinarie, il servizio potrà essere sospeso da Mynet previo verifica e riscontro delle predette chiamate. Il Cliente è infine informato che nell'ipotesi di mancato pagamento del servizio fatturato, la sospensione del servizio medesimo avverrà da parte di Mynet conformemente alle prescrizioni dettate in materia dalla Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

#### 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 QUINTA: STANDARD DI QUALITA'

### 5.1 SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA

Mynet rileva ed aggiorna periodicamente alcuni importanti parametri relativi alla qualità dei servizi offerti e delle modalità di fornitura dei medesimi in adempimento alle prescrizioni delle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 131/06/CSP, 179/03/CSP, 254/04/CSP, 79/09/CSP e successivi emendamenti: I dati vengono raccolti e comunicati agli utenti ed all'Autorità, nonché pubblicate periodicamente sul sito [www.mynet.it](http://www.mynet.it), unitamente ai metodi utilizzati per le misurazioni ed ai risultati conseguiti. Mynet si impegna a garantire sia gli standard generali sia gli standard specifici in condizioni normali impegnandosi ad informare tempestivamente gli utenti. Pertanto, in ottemperanza alle disposizioni dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, per l'anno in corso Mynet pubblica i seguenti gruppi di obiettivi di qualità relativi ai Servizi di Comunicazione Elettronica.

### 5.2 SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA – ELENCO MISURE

A seguire viene fornito l'allegato "A" in cui sono pubblicati gli obiettivi per i servizi di accesso ad Internet dalla rete fissa:

- 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.

Le rivelazioni vengono comunicate all'Autorità e pubblicate sul sito internet <http://www.mynet.it/servizi/carta-dei-servizi/index.html>

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

## ALLEGATO A

Ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con le Delibere n. 131/06/CSP (**Qualità e Carte dei Servizi di accesso a internet da postazione fissa**) e n. 179/03/CSP (**Direttiva Generale in materia di qualità e Carte dei Servizi di telecomunicazioni**), si comunicano i risultati di qualità raggiunti nell'anno 2011 per gli indicatori previsti rispetto agli obiettivi prefissati.

INDICATORE	AMBITO DI APPLICAZIONE	MISURE E OBIETTIVI DI QUALITA'
1 – Tempo di attivazione del servizio	Servizio ADSL   ADSL ULL su linee attive	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percentile 95% del tempo di fornitura: 15 gg</li> <li>• Percentile 99% del tempo di fornitura: 40 gg</li> <li>• Ordini validi completati entro il termine massimo: 99,00%</li> <li>• Media: 11 gg</li> </ul> <b>Obiettivo 2011: 16 gg</b>
	Servizio ADSL Naked   ADSL Naked ULL   SHDSL   SIMMETRICO ULL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percentile 95% del tempo di fornitura: 20 gg</li> <li>• Percentile 99% del tempo di fornitura: 50 gg</li> <li>• Ordini validi completati entro il termine massimo: 99,00%</li> <li>• Media: 19 gg</li> </ul> <b>Obiettivo 2011: 25 gg</b>
	Servizi di accesso a banda larga Wireless.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percentile 95% del tempo di fornitura: 30 gg</li> <li>• Percentile 99% del tempo di fornitura: 60 gg</li> <li>• Ordini validi completati entro il termine massimo: 99,00%</li> <li>• Media: 24,00 gg</li> </ul> <b>Obiettivo 2011: 40 gg</b>
2 – Tasso di malfunzionamento	Servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling.	n.a.
	Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tasso di malfunzionamento: 1,5%</li> </ul> <b>Obiettivo 2011: 5%</b>
3 – Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling.	n.a.
	Servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percentile 80% del tempo di riparazione: 48 ore</li> <li>• Percentile 95% del tempo di riparazione: 72 ore</li> <li>• Riparazioni completate entro il termine massimo: 100%</li> <li>• Media: 44,00 ore</li> </ul> <b>Obiettivo 2011: &lt;96ore</b>
4 – Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"	Risponde sempre un operatore umano – N.a.
	Tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 25 sec</li> <li>• Chiamate con tempo di risposta inferiore a 20 sec: 60,00%</li> </ul> <b>Obiettivo 2011: 90 sec</b>
	Tempo totale di risposta dell'operatore umano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 25 sec</li> <li>• Chiamate con tempo di risposta è inferiore a 20 sec: 60,00%</li> </ul> <b>Obiettivo 2011: 96 sec</b>
5 – Addebiti contestati	Servizi di accesso a banda larga	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato: 0,8%</li> </ul> <b>Obiettivo 2011: &lt;2%</b>

Ricordiamo che tutte le informazioni relative alla Carta dei Servizi sono disponibili sul sito internet <http://www.mynet.it/servizi/carta-dei-servizi/index.html>

## ALLEGATO B

Ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con le Delibere n. 79/09/CSP e successive modifiche ed integrazioni riportiamo gli obiettivi di qualità per l'anno 2012.

INDICATORE	MISURA	OBIETTIVO
<p><b>Indicatore 1</b> Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto per presentare un reclamo</p>	Media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" per presentare un reclamo.	Risponde sempre un operatore umano – N.a. –
<p><b>Indicatore 2</b> Tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "addetto" all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) di assistenza e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente per fornire il servizio richiesto</p>	a) Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	25 secondi
	b) Chiamate con tempo di risposta inferiore a 20 sec	60%
<p><b>Indicatore 3</b> Percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza</p>	Percentuale	85%

MNET srl