

## CARTA DEI SERVIZI

### Premessa

La Carta dei Servizi (anche solo, “**Carta**”) costituisce base di riferimento nei rapporti fra Automation Italia S.r.l. (“**Automation**”) e le persone fisiche o giuridiche (“**Cliente/i**”), che utilizzano o chiedono di utilizzare servizi di comunicazione elettronica, descrive i parametri di qualità dei servizi e garantisce la tutela dei propri clienti.

La Carta è stata creata nel rispetto dei principi generali descritti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 contenente “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici” e delle delibere dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP e n. 131/06/CSP e s.m.i.; nonché dall’Allegato A della delibera 156/23/CONS “Regolamento in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni da postazione fissa”.

La presente Carta dei Servizi sarà aggiornata periodicamente al fine di riportare eventuali evoluzioni in campo tecnologico, regolamentare e relative all’organizzazione dell’azienda ed è disponibile, nella sua versione più aggiornata nel nostro sito internet [www.mugellonet.it](http://www.mugellonet.it), nonché eventualmente fornita agli utenti che ne facciano richiesta, in modo da essere letta congiuntamente alla documentazione contrattuale che disciplino i rapporti con il Cliente.

### L’Azienda

Automation, opera sotto il nome commerciale “MugelloNet”, ed è un operatore che offre servizi di telefonia fissa, trasmissione dati ed accesso ad internet, mediante offerte rivolte alla clientela finale sia business che consumer.

Per fornire detti servizi, Automation si avvale principalmente della infrastruttura di operatori terzi ed in parte, nel territorio in cui è radicata, di infrastruttura proprietaria costituita in ponti radio.

## PARTE PRIMA - PRINCIPI FONDAMENTALI

### 1.1 Principi fondamentali

#### Uguaglianza ed imparzialità

La fornitura del Servizio da parte di Automation si ispira ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità in modo da garantire la parità di trattamento dei Clienti a parità di condizioni e di servizio prestato. In funzione di tale impegno, Automation interpreta ed applica le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di fornitura del servizio attenendosi alle norme regolatrici del settore delle comunicazioni elettroniche.

#### Continuità

Automation si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare e continuativo e per tutta la durata del contratto (“**Contratto**”), tranne in caso di eventi di forza maggiore, inclusi eventuali disturbi del collegamento Hyperlan, essendo un sistema di accesso tramite uso condiviso e non protetto delle frequenze. Interruzioni momentanee del servizio dovute ad eventuali attività di aggiornamenti, modifiche e/o manutenzione ordinarie o straordinarie alla rete e/o agli apparati di erogazione del servizio saranno limitate ai tempi tecnici strettamente necessari, e saranno ove possibile preventivamente comunicate ai clienti (nei casi di interventi programmati che porteranno

ad una sospensione completa del servizio) nell'apposita area del sito [www.mugellonet.it](http://www.mugellonet.it), o tramite posta elettronica. Automation è in ogni caso a disposizione per eventuali chiarimenti o assistenza. Si informa comunque che i servizi di Hyperlan sono alimentati tramite energia elettrica e che alcuni elementi di rete non sono ridondabili, perciò nel caso il Cliente avesse applicazioni che richiedano particolare continuità del Servizio sarà opportuna la predisposizione di sistemi di emergenza, ad esempio con connessione di backup su altra tecnologia.

### **Partecipazione al miglioramento**

Ciascun Cliente può produrre materiale e/o documenti contenenti suggerimenti per migliorare la fornitura del servizio o del rapporto col Cliente stesso. Le segnalazioni e i suggerimenti del Cliente saranno adeguatamente prese in considerazione da Automation.

### **Cortesia**

Automation si impegna ad usare la massima cortesia nei confronti del Cliente e a fornire agli eventuali dipendenti le opportune istruzioni in tal senso. I dipendenti di Automation e/o terzi da essa autorizzati sono tenuti ad indicare il proprio identificativo sia nel rapporto personale, che nelle comunicazioni telefoniche con il Cliente.

### **Efficienza ed efficacia**

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

### **Informativa alla clientela e diritto di scelta**

Automation si impegna ad adottare la massima trasparenza e completezza nella diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecnico/economiche e contrattuali dei vari servizi offerti e di rispettare il diritto di scelta del Cliente. In ottemperanza al principio di scelta, il Contratto per la fornitura del servizio, e di ogni suo eventuale atto conseguente, sono resi accessibili e praticabili attraverso procedure semplici e chiare.

### **Tutela dell'ordine pubblico e della sicurezza sociale**

Automation contribuisce a mantenere il rispetto dei principi che regolano l'ordine pubblico e la sicurezza sociale. Chiediamo ai nostri Clienti di contribuire a questa finalità impegnandosi affinché la rete IP non sia veicolo di messaggi che incoraggino il compimento di reati che arrechino danni o turbative ad operatori di telecomunicazioni o ad altri utenti della rete, l'incitamento all'uso della violenza o di ogni forma di partecipazione o collaborazione ad attività illecite.

### **Riservatezza**

Automation si impegna ad osservare le vigenti disposizioni normative riguardanti la tutela e la riservatezza dei dati del Cliente e garantisce che ciascun Cliente possa esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso di Automation, nonché i diritti dell'interessato nel trattamento dei dati, in conformità al Regolamento UE 2016/679 ("GDPR").

## **PARTE SECONDA – I RAPPORTI DI AUTOMATION CON GLI UTENTI**

### **2.1 Premessa**

Sarà prerogativa di Automation:

- chiarire le caratteristiche del servizio per quanto riguarda prezzi, 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 al Cliente le prestazioni tecniche del servizio, le condizioni di utilizzo e di funzionamento;
- informare i Clienti di ogni eventuale modifica dei termini contrattuali o delle modalità di erogazione dei servizi;
- fornire ai Clienti informazioni circa le modalità di disabilitazione/abilitazione del blocco permanente di chiamata;
- fornire ai Clienti il Codice di Migrazione/Codice segreto al fine di favorire le procedure di cambio operatore; il Cliente può reperire il codice di migrazione nel documento di fatturazione e/o richiedendolo al Servizio Clienti.

## **2.2 Stipula, modifica e recesso dal Contratto**

**2.2.1 Stipula** - L'attivazione di servizi offerti a titolo oneroso avviene soltanto previa richiesta da parte del Cliente, se non diversamente specificato all'atto di richiesta di attivazione del servizio.

La sottoscrizione della proposta ("**Proposta**") di Contratto attraverso il modulo di registrazione e dei moduli allegati per l'accesso ai servizi forniti da Automation, non comporta l'attivazione di alcun servizio né avvio di alcuna fatturazione ad eccezione delle eventuali spese di sopralluogo in fase di attivazione.

Per i servizi erogati da Automation l'attivazione viene svolta direttamente in fase di installazione, con l'intervento di un tecnico; non essendo possibile verificare preventivamente la totale copertura del servizio, qualora l'utente non risulti coperto dai servizi il Contratto decade immediatamente senza ulteriori pagamenti ad eccezione delle eventuali spese relative al sopralluogo del tecnico, concordato con il Cliente. È comunque possibile consultare una lista indicativa delle località coperte dal servizio sul nostro sito [www.mugellonet.it](http://www.mugellonet.it).

La competenza del costo di uno specifico servizio decorre dalla data di attivazione dello stesso; anche qualora l'utente non lo utilizzi l'addebito di un canone avverrà periodicamente fino a ricezione di disdetta nei termini contrattuali

**2.2.2 Modifica** - Le modifiche unilaterali dovranno essere comunicate con preavviso non inferiore a 30 giorni dalla data di introduzione della /e variazione/i ed entro 60 giorni da tale comunicazione, il Cliente potrà esercitare la facoltà di recedere dal singolo servizio o dal Contratto, senza che ciò comporti l'applicazione di alcuna penale, né di alcun ulteriore costo di disattivazione, dandone comunicazione scritta ad Automation mediante lettera raccomandata a.r., e/o posta elettronica certificata, tranne nel caso in cui le modifiche siano ad esclusivo vantaggio del Cliente, siano di carattere puramente amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo sul Cliente o siano imposte direttamente dal diritto dell'Unione o nazionale.

**2.2.3 Recesso** – Il Cliente potrà recedere in ogni momento con preavviso di 30 giorni mediante apposita comunicazione indirizzata ad Automation. Le conseguenze del recesso a seconda che sia esercitato prima o dopo l’impegno minimo contrattuale sono indicate nella Condizioni Generali di Contratto.

### **2.3 Fatturazione e modalità di pagamento**

Mentre i canoni ricorrenti sono fatturati in anticipo, la fatturazione dei contributi una tantum e dei costi basati sull’uso (e.g. traffico telefonico), e/o su orari e prezzi di materiali occorre posticipatamente, di regola con cadenza mensile o bimestrale, se il pagamento avviene a mezzo SDD.

La fattura verrà inviata almeno quindici (15) giorni prima della scadenza dei pagamenti ai sensi dell’art.7 allegato A della Delibera 179/03/CSP e conterrà importi commisurati alle tariffe in vigore o in base a quelle eventualmente aggiornate.

La fattura emessa è chiara e di semplice consultazione, e conterrà riferimenti ai singoli Servizi e ai periodi di riferimento.

Il pagamento potrà avvenire tramite bonifico bancario, bollettino di conto corrente postale, SDD (SEPA Direct Debit), esclusivamente previa sottoscrizione del mandato, oppure bancomat o contanti.

### **2.4 Blocco permanente di chiamata**

Gli utenti dei servizi di telefonia fissa dispongono, fin dall’attivazione del servizio, ai sensi della delibera AGCOM n. 600/09/CONS, del blocco selettivo di chiamata permanente configurato per inibire le comunicazioni verso (i) Destinazioni Premium internazionali e (ii) NNG nazionali (Numerazioni non geografiche 894; 895; 899).

Il Cliente può richiedere la rinuncia allo sbarramento di chiamata permanente o la modifica delle opzioni dello stesso mediante la compilazione di uno specifico modulo da richiedere al Servizio Clienti di Automation. Tale modulo dovrà essere compilato, sottoscritto e trasmesso ad Automation a mezzo raccomandata a/r e/o posta elettronica certificata.

### **2.5. Portabilità del numero**

Automation offre ai Clienti le seguenti informazioni relative al passaggio da un operatore all’altro:

per la portabilità del numero, il Cliente deve offrire ad Automation il codice di migrazione, per evitare KO per codice errato, Automation ha cura di controllare con il Cliente la correttezza di tale codice. Una volta verificata la relativa correttezza, il codice viene inserito nel portale OLO2OLO, la piattaforma web attraverso cui vengono gestite le migrazioni in entrata e in uscita. Automation segue gli aggiornamenti della procedura e si impegna a dare relativa informazione di ogni cambiamento al Cliente. La procedura tecnica di passaggio segue i principi stabiliti dall’Autorità con la delibera 274/07/CONS e s.m.i.

Qualora il Cliente risolva il Contratto con Automation o con altro operatore conserverà il diritto a mantenere il numero telefonico per 60 (sessanta) giorni dalla disattivazione del numero presso l'operatore di provenienza.

## **2.6 Parental Control**

Gli utenti privati di Automation usufruiscono gratuitamente di servizi di controllo parentale ("Parental Control"). In conformità alle Linee Guida di cui alla Delibera AGCOM 9/23/CONS Automation mette, infatti, a disposizione il sistema gratuito di Parental Control tramite portale web. Tramite il sistema, il Cliente ha la possibilità di attivare una lista di siti da inibire ai minori, raggruppati nella categoria "Famiglia" individuata da Automation sulla base delle indicazioni dell'Autorità e in continuo aggiornamento grazie ad un evoluto sistema di intelligenza artificiale. Guide operative sono disponibili alla pagina "Parental Control" del sito [www.mugellonet.it](http://www.mugellonet.it). Il Cliente prende atto che Automation non garantisce l'idoneità per i minori dei siti e contenuti che rimangono accessibili, né l'estraneità al suddetto blocco di siti e contenuti idonei al minore. Rimane in capo al Cliente la responsabilità del minore e il compito di verificare l'idoneità alle proprie specifiche esigenze dei contenuti e dei filtri applicati.

Qualora il Cliente usufruisse di un router di propria libera scelta, è quest'ultimo a dover correttamente configurare i DNS per il filtraggio dei contenuti, in questo caso, Automation offre gli indirizzi dei server DNS da impostare.

## **2.7 Assistenza**

Il Servizio Clienti è un servizio di assistenza adeguato alle esigenze operative dei Clienti, che consente di segnalare disservizi, proporre quesiti sui servizi forniti, ottenere informazioni sulle procedure di reclamo ed è consultabile ai seguenti recapiti, in ordine di preferenza:

- A. Telefonicamente al numero +39 392 9208664 dal lunedì al sabato dalle 8:30 alle 19:00; o al numero +39 055 0763021 dal lunedì al venerdì (esclusi i festivi infrasettimanali ed i periodi di ferie) dalle ore 09:30 alle 12:30 e dalle ore 16:00 alle ore 19:00.
- B. Posta elettronica all'indirizzo: [assistenza@mugellonet.it](mailto:assistenza@mugellonet.it);

## **2.8 Segnalazioni e Risoluzione guasti tecnici**

Premesso che Automation mette in opera i presidi tecnologici atti a rendere minima la probabilità di problemi nell'erogazione dei propri servizi, in presenza di condizioni di malfunzionamento o di irregolare funzionamento della propria infrastruttura, Automation si impegna a intervenire con la massima tempestività e provvedere all'individuazione e risoluzione del problema. In caso di indisponibilità della linea, il Cliente potrà contattare il servizio assistenza.

## **2.9 Tutela dei dati personali**

Automation garantisce al Cliente la tutela di cui al Regolamento UE 2016/679 ("GDPR"). In particolare, si garantisce al Cliente la possibilità di esercitare i diritti elencati dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21 del GDPR, contattando il Titolare del trattamento dei dati ai recapiti di Automation.

### **2.10 Inserimento nella base dati unica**

Automation si impegna ad informare il Cliente del diritto di scelta sull'inserimento negli elenchi telefonici e nelle modalità di inserimento, cancellazione, modifica dei dati personali. Qualora il Cliente presti il consenso all'inserimento dei dati nella base dati unica (DBU) e negli elenchi telefonici (sia cartacei sia su supporti informatici) con compilazione di apposita modulistica, Automation provvederà all'inserimento dei dati nel DBU. Le modalità di pubblicazione del DBU non prevedono distinzione fra linee fax e linee voce e potrà richiedere tempi tecnici. Non è implicito alcun accordo fra Automation e soggetti terzi che si occupano della pubblicazione di elenchi telefonici né alcuna garanzia sulle tempistiche di pubblicazione degli elenchi che tali soggetti terzi decidono in totale autonomia.

### **2.11 Reclami e tentativo 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, alla casella di posta elettronica: [reclami@mugellonet.it](mailto:reclami@mugellonet.it).

Automation provvederà ad associare ad ogni reclamo un numero di ticket, al quale l'utente dovrà fare riferimento ad ogni successiva comunicazione, per facilitare il trattamento delle informazioni ricevute.

Automation provvederà a rispondere ad ogni reclamo entro un massimo di quindici (15) giorni dalla sua presentazione.

La risoluzione delle controversie tra Automation e il Cliente, ad eccezione di quelle aventi ad oggetto il mancato pagamento del servizio per il quale non sia stata sollevata alcuna contestazione, è subordinata, all'esperimento di un tentativo di conciliazione.

Tale tentativo di conciliazione dovrà essere attivato ex All. A della delibera n. 353/19/CONS, attraverso la piattaforma "Conciliaweb" prima ancora di adire il giudice ordinario e pena l'improcedibilità del medesimo ricorso in via giurisdizionale, dinanzi al Co.re.com competente per territorio.

In caso di corretta e tempestiva instaurazione, secondo le indicazioni sopra fornite, di una procedura di reclamo ovvero di risoluzione della controversia, il Cliente è in ogni caso informato del fatto che lo stesso potrà sospendere il pagamento del servizio contestato, con eccezione degli importi che non sono oggetto di contestazione, e che in tale ipotesi Automation si asterrà dal sospendere il predetto servizio per tutto il periodo di pendenza della procedura instaurata, fino alla sua conclusione, compresi gli intervalli di tempo intercorrenti tra le diverse procedure per la durata massima di 6 (sei) mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o di conciliazione; entro tale termine, in ogni caso, dovrà essere inoltrata la domanda per la successiva procedura di conciliazione o di definizione.

## **PARTE TERZA - STANDARD DI QUALITA'**

### **3.1 Premessa**

Attraverso la Carta dei Servizi, Automation indica una serie di parametri di qualità che si impegna a raggiungere e a mantenere nell'anno in corso, permettendo ai Clienti di verificarne l'effettiva realizzazione. Gli standard di Qualità individuati nella Carta dei Servizi si suddividono in Standard Generali e Standard Specifici. Gli Standard Generali (Allegato A alla Delibera 156/23/CONS) si riferiscono al complesso delle prestazioni, gli Standard Specifici si riferiscono a ciascuna delle singole prestazioni rese al Cliente, che può direttamente verificarne il rispetto. Per gli standard di Qualità Generali Automation fissa degli obiettivi annuali riportati sul sito internet di Automation, nella sezione a ciò dedicata ove sono riportati i risultati relativi alla qualità effettivamente raggiunti. Per gli standard Specifici, il Cliente si può riferire ai tempi di attivazione dei Servizi di cui al paragrafo 3.2; ai tempi di risoluzione dei malfunzionamenti di cui al paragrafo 3.3. e agli standard indicati nelle tabelle di Trasparenza Tecnica pubblicate sull'omonima pagina del sito web di Automation.

Per monitorare la qualità dei servizi erogati, Automation utilizza indicatori di qualità dei servizi in linea con le definizioni e i metodi di misurazione previsti dall'Allegato A alla Delibera 156/23/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e dalle disposizioni dettate dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche. Automation aggiorna questi standard in rapporto ai risultati conseguiti nell'anno precedente, tenendo conto dei suggerimenti dei clienti e delle verifiche periodiche.

### **3.2 Tempi di attivazione dei Servizi**

Automation si impegna ad attivare il Servizio entro 60 (sessanta) giorni dalla ricezione della Proposta in caso di esito positivo delle verifiche tecniche e in caso di accettazione della stessa, salvo diverso termine espressamente indicato nella Proposta. Automation terrà aggiornato il Cliente su tempi e modalità di attivazione. In caso di problematiche o ritardi nell'attivazione del Servizio, per cause non imputabili ad Automation, quest'ultima comunicherà prontamente i motivi del ritardo e, se possibile, i tempi di attivazione aggiornati. In caso di ritardo imputabile ad Automation il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti nella presente Carta.

### **3.3 Tempi di risoluzione dei malfunzionamenti**

Automation si impegna a eliminare eventuali irregolarità funzionali dei servizi fonia e connettività, per la parte di propria competenza. Gli SLA di risoluzione delle irregolarità variano in base al livello di gravità del guasto:

- Grado 1 – Totale indisponibilità del Servizio. Necessità di un intervento urgente e chiusura entro 24 ore lavorative;
- Grado 2 – Servizio indisponibile solo in parte. Necessità di un intervento urgente e chiusura entro 32 ore lavorative;

In siffatti casi Automation farà, in ogni caso, tutto il possibile per ripristinare il servizio al Cliente, comunicando le tempistiche di intervento. Nei casi di manutenzione programmata, ove sia necessaria l'interruzione della fornitura del servizio, i Clienti interessati dalla sospensione saranno informati con almeno 24 (ventiquattro) ore di anticipo, mediante comunicazioni dirette o mediante

altri strumenti di informazione. Automation si attiverà, in ogni caso, per risolvere i problemi arrecando ai Clienti i minori disagi possibili. Nel caso in cui Automation non osservi i termini sopra indicati, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al punto che segue.

Sono esclusi dai casi sopra menzionati i guasti di particolare complessità e le ipotesi ricomprese nel caso fortuito o di forza maggiore, quali a titolo esemplificativo calamità naturali, terremoti, inondazioni, esplosioni, insurrezioni, interventi di terzi o manomissioni delle apparecchiature ed ogni altro evento non controllabile o riconducibile ad Automation. In dette circostanze Automation farà tutto quanto necessario per ripristinare il guasto senza però garantirne le relative tempistiche di risoluzione né gli indennizzi di cui al punto che segue. Nel caso in cui, nonostante gli interventi, Automation non possa ripristinare i Servizi, il Contratto si considererà risolto senza che nulla sia dovuto da parte dell'operatore e sarà, in ogni caso, onere del Cliente riconsegnare gli apparati detenuti in noleggio o in comodato d'uso secondo i termini di cui al Contratto.

### 3.4 Indennizzi

Automation riconosce i seguenti indennizzi:

- in caso di ritardo nell'attivazione del servizio, ovvero in caso di errata sospensione o cessazione amministrativa, corrisponde gli indennizzi automatici previsti dall'art. 3 della delibera 347/18/CONS. Il riconoscimento è subordinato a reclamo o segnalazione da parte del Cliente;
- nel caso di mancato rispetto degli SLA di cui al 3.3, Automation, qualora vi siano i presupposti e ne fosse responsabile, quelli di cui all'art. 6 della delibera 347/18/CONS;
- qualora il Cliente esegua la misurazione certificata messa a disposizione dall'Autorità e prevista all'articolo 10 della Delibera 156/23/CONS e Automation non ripristini il livello di Servizio a quello promesso contrattualmente a seguito di seconda misurazione, sempre che il Cliente opti per gli indennizzi contrattuali, gli verrà riconosciuto un indennizzo pari a 2 (due) mensilità del Servizio in abbonamento impattato dal disservizio;
- qualora Automation non rispetti gli obblighi riportati all'art. 8- bis dell'allegato B della Delibera 307/23/CONS, quest'ultima riconosce, nel caso di ritardo nella portabilità del numero e altri disservizi relativi alla portabilità, i disservizi di cui alla delibera 347/18/CONS;
- per i casi non disciplinati si applicano gli indennizzi di cui alla delibera 347/18/CONS.

Le richieste di indennizzo dovranno pervenire al Servizio Clienti di Automation in forma scritta citando la motivazione della richiesta. Il Cliente è altresì tenuto a dimostrare che i disservizi sono stati causati da Automation. Tale indennizzo non trova applicazione se la sospensione o interruzione è imputabile o comunque ascrivibile al Cliente ovvero a terzi diversi da Automation compreso l'Operatore della gestione della rete.

Per il servizio Hyperlan e per il servizio telefonico VoIP su una linea internet in Hyperlan, eventuali limitazioni o interruzioni del servizio a causa della mancanza di energia elettrica nell'immobile o nel condominio ove si trova Cliente o mancanza di collegamento del Ponte Radio non costituiranno cause idonee a garantire un indennizzo al Cliente.

Ultimo aggiornamento: 13 giugno 2024