

### INDICE

<b>1. CARTA DEI SERVIZI</b> .....	<b>3</b>
<b>2. L'OPERATORE</b> .....	<b>3</b>
<b>3. I PRINCIPI FONDAMENTALI</b> .....	<b>3</b>
3.1. EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO.....	4
3.2. CONTINUITÀ.....	4
3.3. PARTECIPAZIONE, CORTESIA E TRASPARENZA.....	4
3.4. EFFICACIA ED EFFICIENZA.....	4
3.5. TRASPARENZA DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI.....	4
<b>4. GLI IMPEGNI</b> .....	<b>4</b>
<b>5. FATTURAZIONE, MODALITÀ DI PAGAMENTO E RECESSO ANTICIPATO</b> .....	<b>6</b>
5.1. CONSUMI.....	6
5.2. RECESSO ANTICIPATO ADEGUAMENTO CONTRATTUALE ALLA VIGENTE NORMATIVA.....	7
<b>6. GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI</b> .....	<b>7</b>
6.1. TASSO DI CONTESTAZIONE DEGLI ADDEBITI.....	8
6.2. TEMPI DI ATTIVAZIONE, DI GESTIONE DEI GUASTI E PENALI PREVISTE PER L'OPERATORE.....	8
6.3. PROCEDURA DI SEGNALAZIONE GUASTI.....	10
<b>7. INDENNIZZI E RIMBORSI</b> .....	<b>11</b>
<b>8. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI - RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI</b> .....	<b>12</b>
8.1. INSERIMENTO DEI DATI PERSONALI NELLA BASE DI DATI UNICA DBU.....	13
<b>9. SERVIZI</b> .....	<b>13</b>
9.1. OFFERTA DEI SERVIZI VOCE AD ACCESSO DIRETTO.....	13
9.2. OFFERTA DEI SERVIZI VOCE AD ACCESSO INDIRETTO.....	14
9.3. SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET.....	14
DIAL UP.....	14
xDSL.....	14
9.4. OFFERTA DI SERVIZI SU NUMERAZIONI NON GEOGRAFICHE.....	14
9.4.1. TUTELA DEI DIRITTI.....	15
9.5. INFORMAZIONI AI CLIENTI E SOSPENSIONE DEI SERVIZI.....	15
<b>10. STANDARD DI QUALITÀ</b> .....	<b>16</b>
10.1. VERIFICA E CONTROLLO.....	16
10.2. VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI.....	17
10.3. CONTINUITÀ DEL SERVIZIO.....	17
10.4. TASSO DI EFFICACIA DELLA RETE.....	17

**ALLEGATO "A"** – Obiettivi di Qualità dei servizi di accesso ad Internet da postazione fissa

**ALLEGATO "B"** – Obiettivi di Qualità dei servizi di telefonia vocale fissa

**ALLEGATO "C"** – Obiettivi di Qualità dei servizi telefonici di contatto (call center)

## 1. CARTA DEI SERVIZI

---

### PREMESSA

La presente Carta dei Servizi è stata redatta in base ai principi espressi dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 a cui deve uniformarsi, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici e recepita, con successive disposizioni, dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con Delibera n. 179/03/CSP e, con le Delibere n. 254/04/CSP, 131/06/CSP, 79/09/CSP e successivi emendamenti, in materia di Qualità e Carte dei Servizi di Comunicazioni Elettroniche..

Alla Carta dei Servizi si affiancano le Condizioni Generali di Contratto, che disciplinano i rapporti contrattuali in essere con la nostra Clientela Consumer e Business secondo il dettato D.lgs. 6 ottobre 2005 n. 206, relativo alla protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza, riconoscendo al consumatore il diritto di recesso in conformità a quanto previsto dal D.L. 31.1.2007 n. 7 , convertito in legge, con modificazioni, dall'art. 1 legge 2 aprile 2007, n. 40

La Carta dei Servizi è raggiungibile con link diretto dalla pagina [www.mclink.it](http://www.mclink.it)

E' a disposizione per ogni tipo di informazione legata alla Carta dei Servizi, il Customer Care, accessibile tramite il numero verde **800 969896** da rete fissa o **06 41892434**<sup>1</sup> da rete mobile. (*orario help desk: Lunedì-Sabato dalle ore 8:30 alle ore 21:30 - orario lavorativo di ripristino guasti: Lunedì-Venerdì dalle ore 9 alle ore 18 - sono esclusi i festivi infrasettimanali*).

## 2. L'OPERATORE

---

MC-link S.p.A., con sede legale a Trento, Via Fersina 23 e Sede Direzionale e Amministrativa a Roma, Via Carlo Perrier 9/a, è un operatore di telecomunicazioni che si propone di fornire servizi di comunicazione sempre più evoluti ed interessanti per il mercato nazionale e internazionale.

A partire dal 1999 MC-link ha ottenuto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e dal Ministero dello Sviluppo Economico i seguenti titoli Autorizzatori per Reti e Servizi di Comunicazioni Elettroniche:

- (i) Licenza individuale per l'installazione e la fornitura di reti di telecomunicazioni aperte al pubblico ;
- (ii) Licenza individuale per la prestazione del servizio di telefonia vocale ;
- (iii) Autorizzazione Generale per la fornitura di servizi di comunicazione su frequenze pubbliche condivise R-LAN operanti nelle bande a 2,4 e 5 Ghz ;
- (iv) Autorizzazione Internet Provider;
- (v) Autorizzazione per Servizi di Comunicazione Vocale Nomadici

Per maggiori informazioni su MC-link è a disposizione della Clientela il sito web [www.mclink.it](http://www.mclink.it).

---

<sup>1</sup>La chiamata al numero 06.41892434 è comunque gratuita se effettuata da una numerazione geografica MC-link attribuita al cliente per il servizio telefonico.

### **3. I PRINCIPI FONDAMENTALI**

---

L'erogazione dei servizi da parte di MC-link avviene nel rispetto dei principi di eguaglianza ed imparzialità di trattamento, nella garanzia di un servizio continuativo, nella partecipazione dei Clienti alla prestazione del servizio, nel perseguimento di obiettivi di efficienza ed efficacia.

#### **3.1. EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO**

MC-link fornisce i propri servizi nel rispetto di regole che sono uguali per tutti: non sono fatte differenze né discriminazioni, in base al sesso, alla religione, alla razza, alla lingua, alle opinioni politiche. MC-link si impegna, quindi, a garantire, nei limiti territoriali della licenza individuale a lei rilasciata, parità di trattamento a parità di condizioni del servizio offerto. Particolare attenzione sarà tuttavia riservata, nella gestione dei rapporti, a quei soggetti appartenenti a fasce svantaggiate e deboli della popolazione.

L'attività di MC-link si ispira inoltre a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità ed è proprio in funzione di tali principi che MC-link si impegna ad interpretare le singole clausole delle condizioni generali di fornitura del servizio e le norme dettate in materia.

#### **3.2. CONTINUITÀ**

MC-link si impegna a garantire un servizio continuativo e regolare, tranne i casi di interruzione dovuti a forza maggiore o indispensabili per effettuare interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria nei sistemi gestionali e di rete e, comunque, in ogni caso in cui ciò si renda necessario a fronte di giustificate motivazioni. Qualora il servizio dovesse essere sospeso, MC-link si impegna a ridurre al minimo i tempi di disservizio e i disagi causati ai Clienti, informandoli, qualora ovviamente le sia possibile, di quando il servizio verrà sospeso e, conseguentemente, di quando riprenderà il funzionamento o cesserà la situazione di funzionamento irregolare.

#### **3.3. PARTECIPAZIONE, CORTESIA E TRASPARENZA**

Al fine di favorire l'interazione con i propri Clienti MC-link garantisce che ciascun Cliente possa esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano.

Per migliorare la fornitura del servizio, ciascun Cliente o associazione di consumatori può produrre documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti. Tale materiale verrà adeguatamente considerato e valutato da MC-link; sarà quindi premura della società dare riscontro agli eventuali reclami o suggerimenti a lei indirizzati nell'obiettivo primario di improntare la propria attività a criteri di cortesia, chiarezza, correttezza e trasparenza.

#### **3.4 EFFICACIA ED EFFICIENZA**

Sempre tra gli obiettivi primari di MC-link vi è il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi offerti, mediante l'adozione delle soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali a tale scopo.

#### **3.5. TRASPARENZA DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI**

In ottemperanza al principio di libera determinazione, la stipula del contratto di fornitura del servizio, la facoltà di esercizio del recesso, le variazioni contrattuali anche per includere od escludere la fornitura di un servizio supplementare o di altre prestazioni aggiuntive sono resi ugualmente accessibili e praticabili, attraverso procedure semplici, chiare, ed equilibrate.

#### 4. GLI IMPEGNI

---

MC-link si impegna a :

attivare tutti i 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 MC-link;

fornire un servizio telefonico gratuito attraverso il Numero Verde **800 969896**, 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 una casella di posta elettronica (reclami@mclink.it) a cui è possibile rivolgersi per chiedere informazioni e fare le segnalazioni di cui sopra;

mettere a disposizione del Cliente una procedura gratuita di conciliazione concordata con le principali Associazioni dei Consumatori per la risoluzione dei reclami, allorquando, 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 deliberazioni, 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.mclink.it](http://www.mclink.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 e n. 180/02/CONS);

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;

curare la manutenzione delle apparecchiature concesse in comodato, la riparazione e l'eventuale sostituzione di quelle che dovessero risultare malfunzionanti. Per i malfunzionamenti che richiedessero tuttavia un periodo superiore a trenta giorni per la loro eliminazione, il Cliente potrà richiedere di essere informato circa lo stato di avanzamento della pratica. 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 MC-link o da terzi incaricati da quest'ultima. Per consentire l'effettuazione delle verifiche ad impianto e apparecchiature relative esclusivamente alla fornitura del servizio, il Cliente dovrà consentire l'accesso ai propri locali ai tecnici MC-link o ai terzi da questa incaricati. Per i clienti ad "accesso

indiretto" (Carrier Preselection), cioè servizio indiretto di altro operatore di accesso, i tempi di riferimento sono indicativi e sono soggetti alle variazioni dell'operatore di accesso terzo (tempi tecnici di ripristino) come indicato in allegato "A";

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 Telecomunicazioni n. 418/07/CONS e 97/08/CONS, 201/08/CONS e 348/08/CONS, (i) mettere automaticamente a disposizione del Cliente, senza alcun costo aggiuntivo al momento della conclusione del contratto, lo sbarramento selettivo permanente di chiamata, salva contraria ed espressa volontà dello stesso manifestata alla MC-link; (ii) rendere disponibile al Cliente il P.I.N. (mediante apposita comunicazione riservata), in caso di richiesta da parte di quest'ultimo dell'attivazione, invece che del servizio di sbarramento automatico di cui sopra, del servizio di sbarramento selettivo delle chiamate in uscita in una delle due opzioni, previste dall'Autorità per le Garanzie nelle Telecomunicazioni, denominate rispettivamente "blocco selettivo di chiamata a PIN" o "blocco selettivo di chiamata con PIN per i servizi a sovrapprezzo"; ovvero mettere a disposizione del cliente una procedura web riservata per la gestione autonoma in tempo reale di blocchi totali o parziali e del P.I.N.

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

## **5. FATTURAZIONE, MODALITÀ DI PAGAMENTO E RECESSO ANTICIPATO**

Per i servizi usufruiti il Cliente riceverà da MC-link fatturazioni commisurate alle tariffe in vigore al momento della sottoscrizione del contratto o in base a quelle successivamente aggiornate.

In conformità all'articolo 7 dell'allegato A alla Delibera 179/2003 al Cliente saranno inviate le fatture emesse a titolo di corrispettivo dei servizi contrattuali almeno 15 (quindici) giorni prima della data di scadenza del pagamento.

Per i servizi il cui pagamento avviene mediante modalità anticipate (c.d. pre-pagato), il Cliente dovrà corrispondere a MC-link il corrispettivo stabilito sulla base delle tariffe accettate dal Cliente al momento della sottoscrizione del relativo contratto.

Possono essere addebitate al Cliente le spese di incasso e invio fattura nei limiti previsti dalla legislazione vigente.

Per i casi di inadempimento o ritardato pagamento verranno addebitati al Cliente interessi a titolo di indennizzo in conformità ed applicazione della disposizione di cui all'art. 7, comma terzo, della Delibera n. 179/03/CSP

MC-link si riserva in ogni caso il diritto di modificare le specifiche tecniche dei servizi, aggiornare i corrispettivi, nonché variare le Condizioni Generali di contratto, per sopravvenute e comprovate esigenze tecniche, economiche e gestionali, che dovranno essere specificamente indicate nella comunicazione da inviarsi al Cliente con le modalità già descritte. Quando la modifica comporti un aumento del prezzo dei servizi o di altri oneri economici a carico del Cliente, esse avranno efficacia solo dopo il decorso del termine di trenta (30) giorni dal ricevimento della comunicazione da parte del Cliente.

In tal caso, peraltro, il Cliente, entro tale termine di trenta (30) giorni, potrà esercitare il suo diritto di recesso, ai sensi dell'art.4, primo comma della Delibera 418/06/CONS e successivi emendamenti, mediante comunicazione scritta a MC-link a mezzo lettera raccomandata A.R., da spedire alla sede Direzionale ed Amministrativa di MC-link. In mancanza, le variazioni si intendono accettate dal Cliente.

Qualsiasi corrispettivo deve essere inteso al lordo di IVA.

### **5.1. CONSUMI**

Nell'ambito delle attività di fatturazione, MC-LINK consente ai Clienti di fruire dei seguenti servizi di controllo e monitoraggio del traffico fonia e dati:

- controllo del livello dei consumi derivanti dall'uso del servizio oggetto del contratto mediante accesso al Portale Utente dal sito web [www.mclink.it](http://www.mclink.it) ; il cliente può in ogni momento prendere visione "via web" dei dettagli del traffico telefonico .
- Controllo e monitoraggio in caso di traffico anomalo - quale strumento di auto tutela MC-link fissa un limite di credito basato sul profilo del cliente e sulle modalità di pagamento, l'entità del quale può essere, su richiesta, comunicato al cliente; nel caso di volumi di traffico anomalo, MC-link si riserva la facoltà di procedere alla limitazione e/o alla sospensione parziale dei servizi fino al pagamento della relativa fattura o dei consumi da fatturare ed alla conseguente reintegrazione del credito.

### **5.2. RECESSO ANTICIPATO - ADEGUAMENTO CONTRATTUALE ALLA VIGENTE NORMATIVA**

In coerenza con la normativa vigente, le condizioni di recesso valide per gli accessi xDSL asimmetrici sono:

- il cliente consumatore potrà richiedere in qualsiasi momento la cessazione dell'accesso xDSL asimmetrico con un preavviso di 30 giorni;
- al fine di coprire i costi che MC-link sostiene nei casi di disattivazione del servizio xDSL asimmetrico, sarà introdotto per le disattivazioni richieste prima della prevista scadenza dell'annualità in corso, un costo di disattivazione pari a € 49,00 + iva una tantum ;
- il costo di disattivazione di € 49,00 + iva sarà addebitato per i contratti in essere a partire dal 01/10/2007.

## **6. GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI**

---

Il Cliente può presentare eventuali reclami relativi al mancato rispetto delle condizioni contrattuali o degli impegni contenuti nella presente Carta dei Servizi.

Tali reclami possono essere portati a conoscenza di MC-link verbalmente, per iscritto, via fax, via posta elettronica o telefonicamente. Il reclamo dovrà essere confermato mediante lettera raccomandata A.R. che dovrà pervenire entro 30 gg.

Dopo la presentazione del reclamo, al Cliente verrà comunicato il nominativo del soggetto responsabile per conto di MC-link dell'indagine relativa alla segnalazione effettuata, il quale diverrà suo diretto referente. Il Cliente è informato del fatto che mediante tali riferimenti lo stesso potrà ottenere aggiornamenti relativamente allo stato della procedura di reclamo aperto.

MC-link si impegna in ogni caso a garantire una rapida ed esauriente valutazione dei reclami pervenuti ed una, per quanto possibile, sollecita risposta ai Clienti all'esito dell'istruttoria; il termine per la definizione dei reclami, non sarà superiore ai trenta (30) giorni dal ricevimento del reclamo stesso.

MC-link comunica al Cliente l'esito del reclamo. In caso di accoglimento del reclamo, MC-link indicherà i provvedimenti o le misure adottate, a soddisfazione del cliente, per rimuovere le irregolarità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati. In caso di rigetto, la risposta al reclamo è in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti. All'esito degli stessi, ove il Cliente non sia ancora soddisfatto, potrà attivare gratuitamente una procedura conciliativa concordata con le principali Associazioni dei Consumatori volta a riesaminare la fattispecie; per

attivare l'iter della conciliazione è sufficiente compilare il modulo prestampato "modulo di conciliazione", reperibile sul sito dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni alla pagina [http://www2.agcom.it/provv/d\\_173\\_07\\_CONS\\_All\\_A.htm](http://www2.agcom.it/provv/d_173_07_CONS_All_A.htm).

Il Cliente è informato del fatto che la risoluzione delle controversie tra MC-link e la Clientela, ad eccezione di quelle aventi ad oggetto il mancato pagamento del servizio per il quale non sia stata sollevata alcuna contestazione, è subordinata, conformemente a quanto previsto dalla delibera n. 173/07/CONS e dai suoi allegati, all'esperimento di un tentativo di conciliazione. Tale tentativo di conciliazione dovrà essere attivato ex art. 3 dell'Allegato A della delibera 173/07/CONS, 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 munito di delega a svolgere la funzione conciliativa ovvero, in difetto di delega, dinanzi agli altri organismi indicati nell'art. 13 della predetta delibera. Il Cliente potrà in ogni caso consultare, per ogni più completa informazione al riguardo nonché per avere l'elenco dei Comitati Regionali delle Comunicazioni ove è esperibile il tentativo suddetto, l'indirizzo [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

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 e che in tale ipotesi MC-link 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 sei (6) 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.

In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito, da parte di terzi, del collegamento di rete, presentata dal Cliente all'Autorità competente nelle forme previste dalla normativa vigente, i pagamenti relativi al solo traffico denunciato in modo specifico come di origine fraudolenta possono essere sospesi fino alla definizione del procedimento. In caso di frode accertata per fatti che in alcun modo vedono coinvolta una responsabilità (civile) del Cliente, i pagamenti effettuati sono rimborsati.

#### **6.1. TASSO DI CONTESTAZIONE DEGLI ADDEBITI**

MC-link si impegna a mantenere il tasso di contestazione degli addebiti ad un livello inferiore al 2,5%.

#### **6.2. TEMPI DI ATTIVAZIONE, DI GESTIONE DEI GUASTI E PENALI PREVISTE PER L'OPERATORE**

**Per l'attivazione del servizio ADSL**, valgono i seguenti tempi di consegna (giorni solari intercorrenti tra la data di ricezione del contratto firmato e la data di evasione dell'ordine):

Tabella A1

75% dei casi	95% dei casi	100% dei casi
30gg	45gg	60gg

##### **a. Penali a carico di MC-link sui tempi di attivazione**

MC-link farà quanto ragionevolmente esigibile per garantire la regolare consegna del flusso dati e l'attivazione della linea, salvi i casi di interruzioni o indisponibilità derivanti da necessità di manutenzione o eventi dipendenti da terze parti.

In dipendenza da quanto stabilito nel comma precedente, per ogni giorno di ritardo sull'attivazione, successivo al 60°, MC-link riconosce un rimborso pari al 100% del canone

giornaliero (mensile/giorni mese), al raggiungimento del 15° giorno successivo al 60° MC-link riconosce un rimborso pari al 100% del canone mensile.

#### **b. Penali a carico di MC-link sui tempi di risoluzione guasti**

Fermo restando quanto stabilito nel comma precedente, MC-link si impegna a fare quanto ragionevolmente esigibile per ripristinare il 90% dei guasti che rendono indisponibile il servizio al cliente entro due giorni lavorativi dalla presa in carico del guasto.

In dipendenza di quanto stabilito al precedente comma, per ogni giorno di guasto successivo al secondo MC-link riconosce un rimborso pari al 100% del canone giornaliero (mensile/giorni mese).

Al raggiungimento del 15° giorno successivo al secondo, MC-link riconosce un rimborso pari al 100% del canone mensile. In ogni caso, il totale complessivo delle penali, in caso di più guasti sulla singola linea, non può superare il 40% del canone annuale per ogni anno.

**Per l'attivazione del servizio SHDSL**, valgono i seguenti tempi di consegna (giorni solari intercorrenti tra la data di ricezione del contratto firmato e la data di evasione dell'ordine):

Tabella A2

75% dei casi	95% dei casi	100% dei casi
30gg	45gg	60gg

#### **c. Penali a carico di MC-link sui tempi di attivazione**

MC-link farà quanto ragionevolmente esigibile per garantire la regolare consegna del flusso dati e l'attivazione della linea, salvi i casi di interruzioni o indisponibilità derivanti da necessità di manutenzione o eventi dipendenti da terze parti.

In dipendenza da quanto stabilito nel comma precedente, per ogni giorno di ritardo sull'attivazione, successivo al 60°, MC-link riconosce un rimborso pari al 100% del canone giornaliero (mensile/giorni mese), al raggiungimento del 15° giorno successivo al 60° MC-link riconosce un rimborso pari al 100% del canone mensile.

#### **d. Penali a carico di MC-link sui tempi di risoluzione guasti**

Fermo restando quanto stabilito nel comma precedente, MC-link si impegna a fare quanto ragionevolmente esigibile per ripristinare il 95% dei guasti che rendono indisponibile il servizio al cliente entro due giorni lavorativi dalla presa in carico del guasto.

In dipendenza di quanto stabilito al precedente comma, per ogni giorno di guasto successivo al secondo MC-link riconosce un rimborso pari al 100% del canone giornaliero (mensile/giorni mese).

Al raggiungimento del 15° giorno successivo al secondo, MC-link riconosce un rimborso pari al 100% del canone mensile. In ogni caso, il totale complessivo delle penali, in caso di più guasti sulla singola linea, non può superare il 40% del canone annuale per ogni anno.

**Per l'attivazione del servizio CDN**, valgono i seguenti tempi di consegna (giorni solari intercorrenti tra la data di ricezione del contratto firmato e la data di evasione dell'ordine):

Tabella A3

75% dei casi	95% dei casi	100% dei casi
60gg	75gg	90gg

#### e. Penali a carico di MC-link sui tempi di attivazione

MC-link farà quanto ragionevolmente esigibile per garantire la regolare consegna del flusso dati e l'attivazione della linea, salvi i casi di interruzioni o indisponibilità derivanti da necessità di manutenzione o eventi dipendenti da terze parti.

In dipendenza da quanto stabilito nel comma precedente, per ogni giorno di ritardo sull'attivazione, successivo al 60°, MC-link riconosce un rimborso pari al 100% del canone giornaliero (mensile/giorni mese), al raggiungimento del 15° giorno successivo al 60° MC-link riconosce un rimborso pari al 100% del canone mensile.

#### f. Penali a carico di MC-link sui tempi di risoluzione guasti

Fermo restando quanto stabilito nel comma precedente, MC-link si impegna a fare quanto ragionevolmente esigibile per ripristinare il 98% dei guasti che rendono indisponibile il servizio al cliente entro due giorni lavorativi dalla presa in carico del guasto.

In dipendenza di quanto stabilito al precedente comma, per ogni giorno di guasto successivo al secondo MC-link riconosce un rimborso pari al 100% del canone giornaliero (mensile/giorni mese).

Al raggiungimento del 15° giorno successivo al secondo, MC-link riconosce un rimborso pari al 100% del canone mensile. In ogni caso, il totale complessivo delle penali, in caso di più guasti sulla singola linea, non può superare il 40% del canone annuale per ogni anno.

### 6.3 PROCEDURA DI SEGNALAZIONE GUASTI

In caso di indisponibilità della linea, il cliente contatta telefonicamente il servizio assistenza chiamando il numero verde **800 969896** da rete fissa o **06 41892434**<sup>2</sup> da rete mobile. (orario help desk: Lunedì-Sabato dalle ore 8:30 alle ore 21:30 - orario lavorativo di ripristino guasti: Lunedì-Venerdì dalle ore 9 alle ore 18 - sono esclusi i festivi infrasettimanali).

La chiamata deve essere effettuata dalla sede dove è collegata la linea sulla quale si intende segnalare il disservizio.

L'operatore che riceve la chiamata esegue immediatamente una diagnosi di primo livello sulla continuità della connessione, verifica tutte le configurazioni ed effettua una serie di test con la collaborazione del cliente. Nel caso l'intervento non sia risolutivo l'operatore passa al secondo livello di intervento estendendo i controlli sull'intera infrastruttura di MC-link coinvolgendo i tecnici di rete.

Qualora il problema sia riconducibile alla struttura sotto il controllo diretto di MC-link, l'intervento è immediato e l'operatore è in grado di fornire al cliente le adeguate informazioni sui tempi di risoluzione.

---

<sup>2</sup> La chiamata al numero 06.41892434 è gratuita se effettuata da una numerazione geografica MC-link attribuita al cliente per il servizio telefonico.

Nel caso il problema rilevato risultasse attribuibile alla rete privata del cliente o comunque alla struttura sotto il suo diretto controllo, l'operatore richiede all'amministratore della rete locale del cliente il distacco della rete e l'esecuzione di alcuni test con l'impiego di una sola postazione per verificare il corretto funzionamento della linea.

Una volta eseguiti tutti i controlli, se venisse rilevato che il guasto è imputabile alla struttura di Rete di un operatore terzo (ad esempio Telecom Italia), MC-link avvia immediatamente tutte le procedure previste dal protocollo guasti del Gestore stesso, segnalando il disservizio all'ufficio preposto e mettendosi a disposizione dello staff tecnico di competenza per eseguire tutte le verifiche previste dalla procedura.

Una volta individuata la natura del disservizio, il guasto viene ufficialmente preso in carico dall'operatore di Rete terzo e lo staff tecnico di MC-link resta in attesa della segnalazione di "chiusura guasto".

Pervenuta la segnalazione di chiusura guasto, l'operatore di MC-link contatta il cliente per ripetere tutte le verifiche di primo livello.

Verificato il corretto funzionamento della linea, il guasto viene definitivamente chiuso. Nel caso, invece, l'esito delle verifiche fosse negativo, l'operatore di MC-link respinge la chiusura dando ulteriore continuità all'intervento dello staff tecnico del Gestore di Rete, ritornando in attesa della successiva segnalazione di chiusura guasto.

Le verifiche devono essere eseguite nelle 5 ore successive alla segnalazione di chiusura guasto altrimenti l'eventuale persistenza del disservizio dovrà essere segnalata al Gestore di Rete con una nuova procedura.

## 7. INDENNIZZI E RIMBORSI

---

**Attivazione del servizio telefonico:** l'attività di attivazione della linea di accesso è espletata entro 60 giorni, fatti salvi i casi di eccezionale difficoltà tecnica; l'attivazione del servizio telefonico è immediata a seguito della procedura on line che il cliente esegue in totale autonomia. In caso di mancato funzionamento della procedura e di mancato rispetto dei previsti tempi di attivazione o di riattivazione del servizio telefonico, il Cliente può richiedere a MC-link un indennizzo pari a € 5 in caso di abbonamento residenziale e di € 10 in caso di abbonamento stipulato da aziende, per ogni giorno di ritardo, con un indennizzo massimo di dieci (10) giorni per entrambe le tipologie di contratto.

**Cambio numero telefonico del Cliente** (per i soli Clienti ad accesso diretto) **per problemi contingenti tecnici e/o di gestione delle risorse di numerazione:** il Cliente riceverà un preavviso di novanta giorni; in caso di mancato rispetto del termine di preavviso, al Cliente verrà riconosciuto, se richiesto, un indennizzo pari a 3 € in caso di abbonamento residenziale per ogni giorno lavorativo di ritardo fino ad un massimo di 30 € o pari a 5 € in caso di abbonamento stipulato da aziende per ogni giorno lavorativo di ritardo fino ad un massimo di 50 € .

**Errore e/o omissione da parte di MC-link nell'inserimento in elenco della rete di appartenenza del nome o del numero telefonico, ovvero delle altre informazioni indicate nei relativi moduli e a fronte delle quali il Cliente ha richiesto espressamente la loro pubblicazione:** il Cliente avrà diritto, su richiesta, ad un indennizzo pari a 25 € in caso di abbonamento residenziale e di 75 € in caso di abbonamento stipulato da aziende; l'informazione verrà comunque fornita in maniera corretta dai servizi "informazioni elenco abbonati", successivamente alla segnalazione da parte del Cliente al Servizio Clienti;

**Riparazione dei guasti:** il Cliente dovrà tempestivamente segnalare malfunzionamenti che impediscono l'uso del servizio secondo quanto indicato al precedente punto 6.3. Gli indennizzi saranno quantificati secondo quanto indicato in termini di penali al punto 6.2

**La procedura di rimborso**, in dipendenza di quanto descritto, in particolare per i ritardi di attivazioni o dei guasti su linee xDSL, il cliente richiede a MC-link, a mezzo fax o raccomandata, la corresponsione delle penali per il mancato rispetto dei termini di consegna del servizio o risoluzione dei guasti. MC-link esprime il suo benestare, previa verifica di congruenza, e procede con le relative compensazioni dei crediti o direttamente con il rimborso.

## **8. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI – RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI**

MC-link garantisce il rispetto delle disposizioni in materia di trattamento dei dati personali, garantisce di adottare ogni misura tecnica ed organizzativa indispensabile per salvaguardare la tutela e la riservatezza dei dati in suo possesso; assicura infine che il proprio personale è perfettamente a conoscenza di tale normativa essendo stato adeguatamente formato e scelto per capacità, affidabilità e discrezionalità.

Il Cliente è stato informato da MC-link che i dati personali forniti dal Cliente saranno oggetto di trattamento nel rispetto della normativa vigente e al fine della erogazione dei Servizi oggetto del contratto da lui sottoscritto.

Il trattamento dei dati da parte di MC-link garantirà la massima riservatezza sui dati del Cliente, che non verranno comunicati a terzi salvo quelli specificati di seguito o comunque diffusi per scopi diversi da quelli espressamente previsti dal contratto. La finalità del trattamento di tali dati è quella di individuare il fruitore dei Servizi e renderne effettiva l'erogazione, contabilizzare gli importi relativi e fornire ogni necessaria ed opportuna informazione al Cliente in relazione alla gestione del rapporto contrattuale e ai servizi attualmente offerti o che si renderanno disponibili in futuro. I dati, dopo essere stati trasformati in forma anonima, potranno essere altresì elaborati a fini statistici.

L'utilizzazione dei dati è strettamente funzionale all'esecuzione degli obblighi contrattuali.

I dati del Cliente saranno archiviati in forma cartacea e automatizzata e conservati presso la sede di MC-link, con predisposizione di idonee misure di sicurezza, tali da garantire la tutela e la massima riservatezza di tali dati, che verranno adeguate nel tempo, in conformità alla legge e alla evoluzione tecnica del settore.

Il Cliente è inoltre consapevole che i suoi dati potranno essere trasferiti anche elettronicamente da parte di MC-link ad altri soggetti, persone fisiche e/o giuridiche che forniscono servizi necessari allo svolgimento della attività di MC-link, e pertanto a soggetti autorizzati all'assolvimento degli obblighi contrattuali, identificati ai sensi di legge e resi edotti dei vincoli imposti dal Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, quali in particolare:

- (vi) tutte le società del gruppo MC-link o che comunque utilizzino legittimamente il marchio MC-link;
- (vii) società specializzate nel trattamento gestionale ed operativo del credito commerciale da erogare a clienti, anche potenziali, di MC-link, ovvero nell'espletamento delle procedure previste dal Decreto legislativo in relazione all'esecuzione del presente Contratto.

I dati personali relativi al traffico del Cliente, trattati per inoltrare chiamate e memorizzati da MC-link, salvo gli obblighi derivanti dalle norme di ordine pubblico, saranno cancellati o resi anonimi al termine della chiamata, fatto salvo il trattamento finalizzato alla fatturazione ovvero ai pagamenti tra fornitori di reti in caso di interconnessione o necessario in riferimento a controversie di MC-link e il Cliente. Per le medesime finalità potranno essere sottoposti a trattamento i dati concernenti:

- (viii) (i) il numero o l'identificazione del Cliente;
- (ix) (ii) l'indirizzo e il tipo di Servizio fornito al Cliente;
- (x) (iii) il numero degli abbonati chiamati;
- (xi) (iv) il numero totale delle unità temporali da considerare nel periodo di fatturazione;

- (xii) (v) il tipo, l'ora di inizio e la durata delle chiamate effettuate e il volume dei dati trasmessi;
- (xiii) (vi) la data della chiamata o dell'utilizzazione dei Servizi;
- (xiv) (vii) altre informazioni concernenti i pagamenti.

Il trattamento dei dati relativi al traffico e alla fatturazione sarà consentito unicamente agli incaricati di MC-link che si occupano della fatturazione o della gestione del traffico, di analisi per conto dei Clienti, dell'accertamento di frodi o della commercializzazione dei servizi di telecomunicazione di MC-link. In ogni caso, il Cliente ha i diritti previsti dal Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e, in particolare, può ottenere in qualsiasi momento l'aggiornamento, la rettifica o la cancellazione dei dati che lo riguardano.

#### **8.1. INSERIMENTO DEI DATI PERSONALI NELLA BASE DI DATI UNICA DBU**

MC-link si impegna ad informare il Cliente del diritto di scelta di essere inserito o meno negli elenchi telefonici e circa le modalità dell'inserimento, della modifica, dell'utilizzo e della cancellazione dei dati personali. Ove il Cliente abbia prestato il proprio consenso all'inserimento nella base di dati unica (DBU) e negli elenchi telefonici (sia cartacei sia su supporti informatici) con la compilazione dell'apposito modulo, MC-link provvederà ad inserire i suoi dati autorizzati nel suddetto DBU; il Cliente è informato del fatto che le attuali modalità di pubblicazione dati nel DBU non prevedono una distinzione delle linee fax dalle linee voce; l'inserimento avverrà nel rispetto delle condizioni indicate nella richiesta scritta e nei tempi tecnici necessari. MC-link non assume l'obbligo di sottoscrivere accordi con soggetti terzi per la pubblicazione di elenchi telefonici. Qualora MC-link decidesse comunque di addivenire alla stipula di tali accordi, non sarà tuttavia tenuta a scegliere per la pubblicazione di tali elenchi soggetti di primario rilievo nel settore. La pubblicazione degli elenchi telefonici (sia in presenza di accordi con MC-link, sia in difetto di essi) avviene peraltro secondo tempi che sono decisi in via esclusiva dai soggetti che provvedono alla stessa e sulla base di loro specifiche esigenze lavorative in merito alle quali MC-link non può in alcun modo incidere. MC-link non assume dunque alcun impegno in ordine alla tempistica di inserimento dei dati personali del Cliente negli elenchi che verranno pubblicati. E' possibile ottenere l'omissione dell'indicazione dell'indirizzo o del nome per esteso.

## **9. SERVIZI**

---

#### **9.1. OFFERTA DEI SERVIZI AD ACCESSO DIRETTO**

MC-link crea un accesso diretto verso tutte le aziende e le famiglie, proponendosi come unico operatore per tutte le esigenze di comunicazione riuscendo ad offrire, attraverso le potenzialità e la qualità della larga banda e della rete in fibra ottica (o ULL) di MC-link, una trasmissione ad alta velocità di dati, video, Internet e servizi voce di interconnessione con Operatori terzi, mediante fornitura anche del servizio di "Number Portability".

#### **9.2. OFFERTA DEI SERVIZI DI TELEFONIA VOCALE AD ACCESSO INDIRETTO**

A tutti i propri Clienti non raggiungibili dai servizi ad Accesso Diretto, MC-link offre servizi di telefonia vocale in modalità CPS (*Carrier Preselection – preselezione dell'operatore*); i tempi di attivazione di tale servizio sono di circa 10 giorni dalla ricezione da parte di MC-link dell'apposito modulo di abbonamento sottoscritto dal Cliente (la tempistica dipende dai tempi di attivazione di altro operatore di accesso – i tempi di riferimento sono indicativi e sono soggetti alle variazioni dell'operatore di accesso terzo). Lo stesso vale per servizi Internet Dial Up e xDSL (*Bitstream asimmetrico*)

### **9.3. SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET**

MC-link offre i seguenti servizi di accesso per la connessione ad Internet:

- i. Dial Up (accesso indiretto)
- ii. xDSL (*Bitstream simmetrico/asimmetrico ad accesso diretto e indiretto*)
- iii. ULL (*Unbundling Local Loop ad accesso diretto*)
- iv. fibra ottica (*accesso diretto*)

#### **Dial Up**

Fruibile su tutto il territorio nazionale da tutti i Clienti MC-link che accedono da rete telefonica fissa su un numero 7020005007 assegnato alla stessa MC-link (*sono praticabili i previsti sconti per le categorie di utenti disabili, conformemente alla Delibera 514/07/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazione e nel rispetto delle modalità ivi previste.*)

I tempi di attivazione di tale servizio sono immediati a seguito della sottoscrizione del contratto e la contestuale assegnazione delle credenziali di accesso.

#### **xDSL**

Per utilizzare il servizio il Cliente deve:

- disporre di almeno una linea telefonica attiva e in grado di sostenere traffico dati; in alternativa richiedere alla stessa MC-link e sostenendone i costi, l'attivazione di una linea specifica per l'erogazione del servizio
- risiedere in un'area in cui sia presente la copertura del servizio xDSL (*comune servizio ADSL*) verificabile dal sito [www.mclink.it](http://www.mclink.it)

I tempi di attivazione di tale servizio sono indicati al precedente punto 6.2 e relative tabelle A1, A2 e A3.

### **9.4 OFFERTA DI SERVIZI SU NUMERAZIONI NON GEOGRAFICHE**

I servizi di MC-link verso le numerazioni 800, 840, 89X, 166, 199, 70X, e decade 4, si basano sulla disciplina dall'Autorità per le Garanzie delle Comunicazioni all'interno della Delibera n° 1/CIR/99 del 29 luglio 1999 e successive deliberazioni (09/03/CIR, 26/08/CIR e 34/09/CIR) e dal Decreto del Ministro delle Comunicazioni n.145 del 2 marzo 2006 (*cosiddetto "decreto Landolfi"*).

L'offerta è così suddivisa:

1. Servizi su numerazioni di Addebito Ripartito;
2. Servizi di Numero Unico;
3. Servizi a Valore Aggiunto;
4. Servizi Internet;
5. Servizi Interni di Rete.

L'offerta MC-link sui servizi sopraindicati è subordinata al rispetto delle vigenti normative, con riferimento, tra l'altro, alle normative sul blocco permanente di chiamata e al rispetto dell'attuale Regolamento per Servizi a Sovrapprezzo (D.M. n. 145 del 2 marzo 2006).

#### **9.4.1. TUTELA DEI DIRITTI**

MC-link fornisce informazioni di cui al punto 9.4 avendo particolare riguardo alla tutela dei minori, alla dignità umana, all'ordine pubblico e alla sicurezza sociale, nonché il rispetto della normativa italiana e comunitaria vigente in materia di protezione dei dati personali, di riservatezza della persona e dei consumatori, di tutela del diritto di autore e della proprietà intellettuale e industriale.

#### **9.5 INFORMAZIONI AI CLIENTI E SOSPENSIONE DEI SERVIZI**

MC-link 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 e provvedimenti dell'Autorità Garante per le Garanzie nelle Telecomunicazioni 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, di ratifica ed esecuzione della convenzione sui diritti del fanciullo e nel rispetto delle norme a tutela dei minori.

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

MC-link 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.

In caso di effettuazione di un anomalo volume di traffico rispetto al consumo medio del Cliente, MC-link potrà sospendere, in via precauzionale, 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 MC-link e non costituisce, in nessun caso, un obbligo a carico della stessa

Prima della sospensione del servizio, MC-link 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, MC-link 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 MC-link.

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), ferme le azioni ordinarie, il servizio non potrà essere sospeso fintantoché MC-link non avrà verificato, previo riscontro con il Cliente, la riferibilità o meno allo stesso 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 MC-link conformemente alle prescrizioni dettate in materia dalla Autorità per le Garanzie nelle Telecomunicazioni.

## **10. STANDARD DI QUALITA'**

Alcuni parametri importanti del servizio vengono periodicamente rilevati ed aggiornati (in allegato alla presente Carta dei Servizi si riportano gli obiettivi fissati per l'anno 2010):

- tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale;

- tasso di malfunzionamento per linea di accesso;
- tempo di riparazione dei malfunzionamenti;
- accuratezza della fatturazione.

Le rilevazioni vengono effettuate in adempimento a quanto prescritto dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 254/04/CSP, n. 131/06/CSP e successivi emendamenti; le rilevazioni vengono comunicate al Cliente e all'Autorità stessa e pubblicate annualmente sul portale Internet di MC-link [www.mclink.it](http://www.mclink.it).

Inoltre MC-link, nell'ambito delle attività di contatto a scopo di proposta contrattuale e di assistenza ai Clienti, tramite call center, si conforma ai principi e alle prescrizioni della delibera n° 79/2009/CSP dell'Autorità delle Garanzie nelle Comunicazioni.

### **10.1. VERIFICA E CONTROLLO**

MC-link svolge un costante lavoro di verifica e controllo sui propri servizi e sulle risposte alle esigenze del Cliente, al fine di ottenere un continuo miglioramento degli standard di qualità.

Come punti di riferimento a garanzia della qualità offerta, si evidenziano alcuni parametri importanti del servizio di telefonia vocale, i cui valori vengono periodicamente aggiornati (in allegato alla presente Carta dei Servizi si riportano gli obiettivi annuali):

- tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale;
- tasso di malfunzionamento per linea di accesso;
- tempo di riparazione dei malfunzionamenti;
- fatture contestate;
- accuratezza della fatturazione;
- tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti.

Analogamente, come punti di riferimento a garanzia della qualità offerta per quanto attiene ai servizi di accesso ad Internet da postazione fissa, evidenziamo alcuni parametri importanti i cui valori vengono periodicamente rilevati ed aggiornati (in allegato alla presente Carta dei Servizi si riportano gli obiettivi annuali):

- tempo di attivazione dei servizi di accesso ad Internet a banda larga;
- tasso di malfunzionamento dei servizi di accesso ad Internet a banda larga;
- tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi ai servizi di accesso ad Internet a banda larga;
- tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti;
- addebiti contestati.

Le rilevazioni, effettuate attraverso gli standard indicati dalle più aggiornate norme tecniche internazionali di riferimento, consentono a MC-link di verificare continuamente, anche grazie all'ausilio di sondaggi e test, il livello di qualità dei propri servizi anche ai fini di una certificazione secondo i consolidati e moderni standard di qualità.

### **10.2 VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI**

Al fine di valutare la qualità dei servizi offerti ai propri Clienti MC-link, in relazione ai parametri individuati, si impegna a svolgere apposite verifiche in tal senso. In adempimento a quanto prescritto dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP e n.131/06/CSP e successivi emendamenti, MC-link comunica e

pubblica annualmente gli indicatori che misurano la qualità dei servizi forniti da MC-link, i metodi utilizzati per le misurazioni, gli obiettivi previsti e i risultati conseguiti.

Le rilevazioni sono pubblicate sul sito Internet di MC-link [www.mclink.it](http://www.mclink.it)

### **10.3 CONTINUITÀ DEL SERVIZIO**

Il servizio è attivo nel 95% dei casi 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno, ad eccezione dei periodi di manutenzione e riparazione opportunamente segnalati all'utenza e alle interruzioni dovute a cause di forza maggiore.

Obiettivo di tasso di malfunzionamento inferiore al 4% mensile (rapporto fra guasti e utenze attive) riferito all'intera infrastruttura di competenza di MC-link o dei fornitori di connettività e/o dei gestori di rete.

Tempo di riparazione dei malfunzionamenti - vedi tabelle successive - relative alle singole tipologie di connessione e annessi paragrafi.

### **10.4 TASSO DI EFFICACIA DELLA RETE**

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

- verifica del ritardo di trasmissione
- verifica del tasso di insuccesso nella trasmissione dati

**OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET  
DA POSTAZIONE FISSA PER L'ANNO 2010**

Ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n.131/06/CSP e successivi emendamenti, riportiamo gli Obiettivi di Qualità che la società MC-link S.p.A. si è prefissata per l'anno 2010.

<b>Indicatori</b>	<b>Misure</b>	<b>Obiettivi</b>
<b>Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad Internet a banda larga</b>	<b>Ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso ad Internet a banda larga diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva</b>	
	Percentile 95% del tempo di fornitura	40 giorni
	Percentile 99% del tempo di fornitura	72 giorni
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente	98 %
	Tempo medio di fornitura	12 giorni
<b>Tasso di malfunzionamento dei servizi di accesso ad Internet a banda larga</b>	<b>Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi ed il numero medio di linee d'accesso a banda larga</b>	
	Servizio realizzato con strutture proprie	15 %
	Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale	35 %
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi ai servizi di accesso ad Internet a banda larga</b>	<b>Servizi realizzati o tramite strutture proprie</b>	
	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	121 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	239 ore
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	71 %
	Tempo medio di riparazione	80 Ore
	<b>Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale</b>	
	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	75 ore
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	85 %
	Tempo medio di riparazione	49 ore
<b>Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti</b>	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"	44 sec.
	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	20 sec.
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	86 %
<b>Addebiti contestati</b>	Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fattura relativi a tutti i servizi di accesso ad Internet (ricevuti nel periodo di rilevazione) e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo di rilevazione	0.5 %

**OBIETTIVI DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI TELEFONIA VOCALE FISSA PER L'ANNO 2010**

Ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n.254/04/CSP e successivi emendamenti, riportiamo gli Obiettivi di Qualità che la società MC-link S.p.A. si è prefissata per l'anno 2010 per i servizi di telefonia vocale fissa.

Indicatori	Misure	Obiettivi
<b>Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale</b>	<b>Accesso diretto* :</b>	
	- Percentile 95% del tempo di fornitura	60 gg(*)
	- Percentile 99% del tempo di fornitura	80 gg(*)
	- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente	95 %
<b>Tasso di malfunzionamento per linea di accesso</b>	- Rapporto tra numero di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso (RTG)	25 %
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b>	<b>Accesso diretto:</b>	
	- Percentile Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	30 ore
	- Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	48 ore
	<b>Accesso indiretto #</b>	
	- Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	24 ore
	- Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	36 ore
<b>Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti</b>	- Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"	45 sec.
	- Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	20 sec.
	- Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	86 %
<b>Fatture contestate</b>	- Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo	2 %
<b>Accuratezza della Fatturazione</b>	- Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	0,1 %

\* clienti in fibra o Unbundling (ULL) – servizio diretto –

# clienti CPS (Carrier Pre-Selection) – servizio indiretto di altro operatore di accesso – i tempi di riferimento sono indicativi e sono soggetti alle variazioni dell'operatore di accesso terzo (tempi tecnici di ripristino)

(\*) I tempi indicati sono comprensivi delle voci di seguito indicate:

necessità di autorizzazioni da parte di pubbliche amministrazioni o di soggetti terzi (30 – 60 gg);

studio di fattibilità tecnica per l'accesso diretto – valutazione per la fornitura del servizio diretto al Cliente finale (15 gg).

**OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI TELEFONICI  
DI CONTATTO (CALL CENTER) PER L'ANNO 2010**

Ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n.79/09/CSP e successivi emendamenti, riportiamo gli Obiettivi di Qualità della società MC-link S.p.A. per l'anno 2010

*(Allegato B alla delibera 79/09/CSP)*

<b>Indicatori</b>	<b>Misure</b>	<b>Obiettivi</b>
1. 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	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	45 secondi
2. 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	a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti	20 secondi
	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	86 %
3. percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza	Percentuale	77 %