

# CARTA DEI SERVIZI

## Introduzione

La Carta dei Servizi è uno strumento di tutela dei consumatori che Media Communications S.r.l. (di seguito Media Communications) ha sviluppato per migliorare i rapporti con i suoi Clienti e per informarli sui loro diritti e sugli impegni di qualità assunti in relazione all'attività di fornitura dei Servizi.

La Carta dei Servizi è stata redatta in base ai principi espressi dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 ed è conforme a quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nella direttiva generale 179/03/CSP e nelle direttive specifiche 254/04/CSP per i servizi di telefonia vocale fissa, 131/06/CSP e 244/08/CSP per i servizi di accesso ad Internet da postazione fissa.

La Carta dei Servizi è consultabile sul sito istituzionale [www.mediacomunications.it](http://www.mediacomunications.it) attraverso il link "Carta dei Servizi" disponibile nella home page ed è altresì richiamata nelle Condizioni Generali di Contratto che disciplinano i rapporti con i Clienti e che si uniformano ai principi e ai criteri della presente Carta dei Servizi.

Gli standard riportati nella presente Carta dei Servizi decorrono dalla data di pubblicazione nel sito web e sono da considerarsi validi in condizioni normali di servizio e a regime.

Media Communications aggiornerà la presente Carta dei Servizi qualora la normativa in materia dovesse subire modifiche di carattere regolamentare o nei casi di mutamenti nelle soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali e ne darà comunicazione all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e ai Clienti con almeno 30 (trenta) giorni di anticipo rispetto alla loro applicazione.

## Chi siamo

Media Communications S.r.l., con sede legale a Roma in Viale Luca Gaurico 9/11, è un'operatore di servizi di comunicazione elettronica che fornisce servizi di telefonia e Internet evoluti su reti a banda ultralarga.

Media Communications ha ottenuto dal Ministero dello Sviluppo Economico le autorizzazioni necessarie allo svolgimento dell'attività ed è iscritta al Registro degli Operatori di Comunicazione gestito dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

### Uguaglianza e imparzialità

Media Communications fornisce i suoi Servizi ispirandosi al principio di uguaglianza dei diritti dei Clienti e a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

Media Communications garantisce inoltre parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di Clienti.

### Continuità

Media Communications offre i suoi Servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione.

Qualora un intervento di manutenzione programmato comporti un'interruzione completa dei Servizi, Media Communications informerà in anticipo il Cliente dando specifica indicazione della durata presumibile dell'interruzione e del punto di contatto, facilmente accessibile, per ottenere assistenza e notizie più dettagliate.

In caso di intervento presso la sede del Cliente, verranno concordati la data e l'orario, ed il tecnico incaricato dovrà essere munito di apposito tesserino di riconoscimento.

Media Communications informa, inoltre, che i propri Servizi vengono erogati tramite dispositivi di accesso alimentati tramite energia elettrica e consiglia pertanto l'utilizzo di dispositivi UPS (gruppi di continuità) per non incorrere in interruzioni totali del Servizio in caso di guasti sulla rete elettrica.

### Diritto di informazione e di scelta

Media Communications assicura ai propri Clienti una continua informazione in relazione ai Servizi offerti e alle modalità di accesso e fruizione, nonché a tutte le iniziative aziendali di potenziale interesse per il Cliente, attraverso il sito istituzionale [www.mediacomunications.it](http://www.mediacomunications.it), il Conto Media Communications, i social network, il Servizio Clienti, email, inserti e materiale informativo inviato direttamente al Cliente, manifesti pubblicitari, comunicati radiofonici e televisivi, pubblicazioni sulla stampa locale e nazionale.

Media Communications rispetta il diritto di scelta del Cliente consentendo di scegliere tra i diversi Servizi offerti e si impegna alla massima trasparenza per la diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi Servizi.

A questo fine, la stipula del contratto di fornitura dei Servizi, il recesso, le variazioni contrattuali per includere o escludere la fornitura di un Servizio supplementare o di altre prestazioni aggiuntive sono resi ugualmente accessibili e praticabili, attraverso procedure e linguaggio, semplici, chiari e comprensibili.

Media Communications si impegna inoltre a fornire, su richiesta del Cliente interessato, informazioni in merito a norme o specifiche tecniche, in base a cui sono forniti i Servizi e le prestazioni supplementari.

In ottemperanza a quanto stabilito dalla delibera 274/07/CONS, Media Communications fornisce al Cliente, nel documento di fatturazione, tramite il Servizio Clienti o il sito [www.mediacomunications.it](http://www.mediacomunications.it), il codice di migrazione, al fine di agevolare la gestione delle procedure di cambio operatore.

#### **Partecipazione**

Media Communications acquisisce periodicamente dai Clienti valutazioni circa la qualità dei Servizi forniti e si impegna a tener conto dei risultati dei sondaggi per modificare la realizzazione dei Servizi e migliorarne la qualità.

Ciascun Cliente o associazione dei consumatori può produrre documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per migliorare la qualità dei Servizi. Media Communication si impegna a fornire riscontro alle comunicazioni ricevute entro e non oltre il termine di 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione delle stesse.

Per promuovere e facilitare la partecipazione e lo scambio di idee ed informazioni è, inoltre, a disposizione dei Clienti una pagina Facebook, raggiungibile all'indirizzo [www.facebook.com/MediaCommunications](http://www.facebook.com/MediaCommunications), attraverso la quale il Cliente può direttamente entrare in contatto con Media Communications, inviare domande e contributi sui Servizi e i prodotti offerti e condividere le proprie idee.

#### **Efficienza ed efficacia**

Media Communications persegue il miglioramento progressivo dell'efficacia e dell'efficienza dei Servizi, attraverso l'adozione di soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più idonee allo scopo.

#### **Cortesia e trasparenza**

La cortesia, la correttezza e la trasparenza, caratterizzano il rapporto di Media Communications con i propri Clienti.

Gli operatori del Servizio Clienti i tecnici e i consulenti, durante la conversazione in chat, il colloquio telefonico o l'incontro con il Cliente stabiliscono con quest'ultimo un rapporto improntato alla cordialità e alla disponibilità, presentandosi con il proprio nome e fornendo le informazioni e le soluzioni richieste.

Media Communications assicura, inoltre, la massima disponibilità e accessibilità delle informazioni attraverso una molteplicità di strumenti di contatto quali il Servizio Clienti, i consulenti, i canali social e il sito Internet [www.mediacomunications.it](http://www.mediacomunications.it) che contiene tutte le informazioni sulle caratteristiche tecniche e commerciali dei Servizi Media Communications e sui diritti garantiti ai Clienti.

#### **Tutela della riservatezza e dei dati personali**

Media Communications si impegna a garantire la riservatezza dei dati personali di ciascun Cliente seguendo i principi fondamentali dettati dal Regolamento 2016/679/UE (GDPR) e dalle disposizioni ancora applicabili del D.lgs. 196/03 (codice in materia di protezione dei dati personali).

Il Cliente può richiedere, secondo le modalità e nei limiti previsti dalla vigente normativa, la conferma dell'esistenza di dati personali che lo riguardano, conoscerne l'origine, riceverne comunicazione intellegibile, avere informazioni circa la logica, le modalità e le finalità del trattamento e ha il diritto di opporsi, in tutto o in parte, per motivi legittimi, al trattamento.

Il Cliente può altresì richiederne l'aggiornamento, la rettifica, l'integrazione, la cancellazione il blocco dei dati trattati in violazione della legge, ivi compresi quelli non più necessari al perseguimento degli scopi per i quali sono stati raccolti, nonché più in generale esercitare tutti i diritti che gli sono riconosciuti dalle vigenti disposizioni di legge.

Nel rispetto di quanto previsto dalle delibere 36/02/CONS e 180/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e dal Provvedimento del 15/07/2004 del Garante per la protezione dei dati personali, il Cliente può, in qualunque momento, decidere di inserire, modificare o cancellare i propri dati personali, di base e facoltativi, negli elenchi generali per finalità di servizi informativi e/o di formazione di elenchi pubblici cartacei o elettronici e autorizzare o meno l'utilizzo dei propri dati personali ai fini di informazione commerciale o di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta, ovvero per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale interattiva, così come previsto dall'informativa privacy allegata alle Condizioni Generali di Contratto. Per farlo dovrà compilare il modulo di richiesta che Media Communications invia all'indirizzo del Cliente ad ogni nuova istanza di attivazione o modifica del contratto. Il modulo di richiesta può essere, inoltre, richiesto al Servizio Clienti o al proprio consulente Media Communications ed è reso disponibile sul sito [www.mediacomunications.it](http://www.mediacomunications.it).

Per garantire una maggiore trasparenza e un miglior controllo sui consumi, Media Communications fornisce il dettaglio delle chiamate in chiaro, senza, cioè, il mascheramento delle ultime tre cifre del numero chiamato previsto dall'art 124 del D.lgs 196 del 30 giugno 2003, così come da autorizzazione del Garante per la Protezione dei dati personali del 13 marzo 2008.

A questo proposito, il Cliente che non abbia richiesto espressamente il mascheramento delle ultime tre cifre del numero chiamato è tenuto ad informare coloro che utilizzano i Servizi che la fatturazione perverrà completa di tutti i numeri chiamati relativi alle comunicazioni documentate nella fatturazione dettagliata e che potranno avvalersi per il pagamento di modalità alternative alla fatturazione (es. carte prepagate).

## I SERVIZI

Media Communications propone un'offerta integrata di Servizi voce, dati e Internet, fruibili contemporaneamente, con un solo collegamento, da Clienti sia aziendali che residenziali tramite l'utilizzo di apparati di tipo IP (Internet Protocol).

I Servizi sono forniti con la migliore velocità e tecnologia disponibile all'indirizzo del cliente nel seguente ordine:

-  **Fibra - FTTH (Fiber To The Home)**, connettività interamente in fibra ottica con velocità fino ad 1 Gigabit/s in download e fino a 500 Megabit/s in upload.
-  **Misto Fibra-Rame - FTTC (Fiber To The Cabinet)**, connettività in fibra ottica fino all'armadio ripartilinea e in rame (in tecnologia EVDSL o VDSL2) dall'armadio ripartilinea fino alla sede del cliente, con velocità fino a 200 Megabit/s in download e fino a 20 Megabit/s in upload.
-  **Misto Fibra-Radio - FWA (Fixed Wireless Access)**, connettività in fibra ottica fino al ponte radio e in wireless fino alla sede del cliente, con velocità fino a 100 Megabit/s in download e fino a 50 Megabit/s in upload.
-  **Rame - connettività interamente in rame (in tecnologia ADSL2+)** dalla centrale fino alla sede del cliente, con velocità fino a 20 Megabit/s in download e fino a 1 Megabit/s in upload.

L'effettiva velocità dei Servizi dipende dalla distanza dalla centrale/armadio/stazione radio (ad esclusione della tecnologia FTTH), dal grado di congestione della rete, dalla qualità della rete di accesso e dell'impianto del Cliente, e dalle prestazioni degli apparati e software che il Cliente utilizza per garantirsi il collegamento ad Internet. Media Communications garantisce la banda minima (MCR) all'interno della propria rete e fino ai punti di scambio, nazionali ed internazionali, con gli altri provider.

Media Communications potrebbe adottare particolari accorgimenti per ottimizzare le prestazioni di trasmissione dei dati e sfruttare al meglio la banda disponibile, allo scopo di offrire a tutti i propri Clienti una maggiore qualità del servizio, privilegiando la navigazione, l'utilizzo dei programmi di posta elettronica e di telefonia VoIP.

I Servizi sono disponibili previa verifica dell'effettiva disponibilità della linea con le caratteristiche di qualità richieste, necessarie per l'attivazione dello stesso Servizio. Per tali ragioni, durante la fase di installazione del Servizio, Media Communications potrà comunicare al Cliente l'impossibilità di fare seguito all'attivazione per indisponibilità tecnica.

Nelle zone non raggiunte da tecnologie a banda larga e ultralarga Media Communications fornisce il Servizio di telefonia vocale in modalità WLR (Wholesale Line Rental) e il Servizio di accesso ad Internet in modalità Dial-up attraverso il numero 7021010755.

### Telefonia su IP

Il servizio telefonico in accesso diretto di Media Communications è fornito in tecnologia Voice over IP con qualità HD e condivide la banda disponibile con le applicazioni dati. La gestione delle chiamate voce su rete IP è effettuata utilizzando il protocollo SIP (Session Initiation Protocol) e il codec HD voice (G722). Anche se l'utilizzo del protocollo IP e del codec HD voice per trasportare la voce offrono una qualità superiore rispetto al servizio telefonico tradizionale, la tecnologia Voice over IP può comunque risentire degli stessi fenomeni che si possono riscontrare sulla rete Internet, a seconda delle fasce orarie, della qualità e della velocità della propria connessione.

La qualità della voce potrebbe essere influenzata dal livello di congestione della rete, nonché dallo scaricamento di dati in corso (es. FTP o Peer-to-peer); si consiglia, quindi, di interrompere queste operazioni per ottenere una qualità ottimale delle conversazioni, qualora si riscontri un degrado della qualità del servizio.

Per il funzionamento del servizio VoIP è necessario che il dispositivo hardware sia acceso. A ciascuna delle due porte può essere collegato un solo telefono di tipo analogico (non ISDN).

Le comunicazioni fax sono supportate dal servizio, ma alcuni apparati fax potrebbero non essere compatibili con i dispositivi hardware forniti da Media Communications. Le chiamate dati in banda fonica non sono garantite, incluse quelle effettuate tramite terminali di pagamento elettronico (POS). Si consiglia pertanto l'utilizzo di terminali di pagamento elettronico (POS) ethernet.



In caso di mancata restituzione dei dispositivi di accesso entro 30 (trenta) giorni dalla disattivazione dei Servizi, Media Communications avrà la facoltà di addebitare al Cliente un importo definito secondo i parametri e le modalità indicate nelle Condizioni Generali di Contratto e nell'Offerta Commerciale di riferimento.

Media Communications, per tutta la durata del Contratto, si riserva la facoltà di aggiornare la configurazione e il firmware dei dispositivi di accesso, anche se di proprietà del Cliente nel caso in cui siano stati consegnati da Media Communications, e di limitare o impedire l'accesso alla configurazione degli stessi per garantire la corretta configurazione degli apparati e la migliore qualità di servizio nonché per rendere disponibile al Cliente l'utilizzo di nuovi Servizi.

## IL CONTRATTO

Il Contratto è l'insieme costituito dalla Proposta di Abbonamento relativa ai Servizi Media Communications sottoscritta dal Cliente ed accettata da Media Communications, dalle Condizioni Generali di Contratto, dalla Carta dei Servizi, dall'Offerta Commerciale, e da ogni altro allegato che costituisce parte integrante ed essenziale del Contratto.

### Sottoscrizione e conclusione

Media Communications, per facilitare l'abbonamento ai suoi Servizi e limitare gli adempimenti a carico dei suoi Clienti, utilizza formulari uniformi e si avvale di procedure semplificate ed informatizzate di pagamento. Media Communications cura la chiarezza e la comprensibilità dei documenti destinati ai Clienti e ne garantisce l'accessibilità.

Il Cliente può inviare a Media Communications la Proposta di Abbonamento opportunamente compilata e sottoscritta e gli eventuali allegati previsti (es: documento di riconoscimento) tramite posta elettronica o posta elettronica certificata (PEC).

In caso di contratti a distanza, la fornitura di offerte e Servizi avviene nel rispetto delle disposizioni del D.lgs 206 del 6 settembre 2005 recante il Codice del consumo, e successive modificazioni.

Il Contratto in relazione ai Servizi offerti da Media Communications si intende concluso nel momento dell'attivazione dei Servizi da parte di Media Communications a seguito della richiesta del Cliente. Il Contratto potrà essere anche concluso tramite accettazione scritta da parte di Media Communications. L'attivazione dei Servizi dovrà comunque avvenire entro i tempi specificati negli standard di qualità riportati nella presente "Carta dei Servizi".

### Modifiche

Ogni modifica delle condizioni contrattuali che disciplinano il rapporto tra Media Communications e il Cliente saranno comunicate tramite posta elettronica certificata (PEC) o lettera raccomandata a.r.

Le modifiche delle Condizioni Generali di Contratto saranno efficaci solo dopo il decorso del termine di 30 (trenta) giorni dalla data della loro comunicazione al Cliente. Nello stesso termine il Cliente potrà recedere dal contratto e/o dai Servizi oggetto della modifica, senza alcuna penale a suo carico, tramite posta elettronica certificata (PEC) o lettera raccomandata a.r. da inviarsi agli indirizzi indicati nelle Condizioni Generali di Contratto.

### Recesso

Il Cliente può in qualsiasi momento recedere dal Contratto, mediante comunicazione scritta da inviarsi tramite posta elettronica certificata (PEC) o lettera raccomandata a.r. agli indirizzi indicati nelle Condizioni Generali di Contratto, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni. In tal caso, Media Communications avrà diritto di ottenere il pagamento di eventuali importi residui e/o di costi di disattivazione previsti dall'offerta sottoscritta.

## IL CONTO MEDIA COMMUNICATIONS

Il Conto Media Communications contiene le informazioni contabili valide ai fini fiscali e riepiloga in modo chiaro e trasparente i dati del Cliente, le condizioni economiche dei Servizi sottoscritti e l'importo totale delle spese, suddividendole per tipo di chiamata e per tipo di Servizio.

Il Conto Media Communications viene emesso mensilmente e inviato al Cliente, in formato elettronico o cartaceo, con almeno 15 (quindici) giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza.

### Contabilizzazione degli importi e consumi

Gli importi dovuti dal Cliente per l'utilizzo dei Servizi vengono contabilizzati in forma anticipata per i Servizi a canone e posticipata per i Servizi a consumo.

Media Communications calcola l'importo dovuto per il traffico effettuato sulla base dei dati di traffico rilevati dai propri sistemi di fatturazione e fornisce a tutti i propri Clienti in maniera automatica e senza aggravio di spesa il dettaglio delle chiamate effettuate quale strumento di controllo del livello dei consumi derivanti dall'uso dei Servizi oggetto del contratto.

Il dettaglio delle chiamate è parte integrante del Conto Media Communications e contiene i seguenti elementi: data e ora di inizio della conversazione, numero selezionato, tipo, durata, costo della conversazione, eventuali sconti e qualsiasi altra informazione concernente il pagamento.

Eventuali modalità di documentazione diverse da quella di base saranno offerte a titolo oneroso con tariffe ragionevoli.

Media Communications prevede e applica strumenti di autotutela in caso di traffico fisso anomalo, in particolare per i casi di possibile uso fraudolento dei Servizi, quali l'avviso del Cliente e l'invio di fatture anticipate rispetto all'ordinaria cadenza di fatturazione.

Il Cliente può inoltre richiedere, come strumento di controllo del livello dei consumi, l'assegnazione concordata di un limite di credito sul traffico, determinata sulla base di indici di utilizzabilità del Servizio.

#### Modalità di pagamento

Il Cliente può effettuare il pagamento del Conto Media Communications utilizzando una delle seguenti modalità: AutoPay (addebito diretto automatico su conto corrente bancario o su carta di credito), EasyPay (online con carta di credito/debito), bollettino postale, bonifico bancario.

Media Communications si riserva la facoltà di introdurre nuove modalità di pagamento coerenti con lo sviluppo dei sistemi di pagamento e/o di limitarne alcune in relazione a specifici prodotti e/o Servizi offerti.

Il Cliente ha il diritto di modificare, durante la vigenza del rapporto contrattuale, la modalità di pagamento del Conto Media Communications scegliendo tra quelle previste per i prodotti o Servizi sottoscritti.

Il pagamento entro i termini di scadenza, con le modalità indicate, libera immediatamente il Cliente dai suoi obblighi. Eventuali ritardi nella comunicazione a Media Communications dell'avvenuto pagamento da parte del soggetto autorizzato alla riscossione non sono in alcun caso imputabili al Cliente.

Eventuali disfunzioni e/o danni nella effettuazione dei pagamenti arrecate da soggetti terzi (banche, sportelli postali, società emittenti carte di credito, ecc.) responsabili della gestione dei sistemi di pagamento stessi non saranno in ogni caso imputabili a Media Communications.

In caso di mancato o ritardato pagamento da parte del Cliente, salvo il caso in cui sia riscontrata la fondatezza di un reclamo, Media Communications addebiterà al Cliente, a titolo di indennità di mora sugli importi fatturati, gli interessi per ogni giorno di ritardo nella misura indicata nelle Condizioni Generali di Contratto e nei limiti stabiliti all'art. 2, comma 4, della legge 27 marzo 1996 n. 108 per la categoria anticipi, sconti commerciali e altri finanziamenti alle imprese effettuati dalle banche.

Media Communications segnala al Cliente, sul Conto Media Communications, gli eventuali ritardi nel pagamento e il corrispondente ammontare degli interessi moratori addebitati, informandolo circa le modalità da seguire per evitare la sospensione dei Servizi prevista in caso di mancato pagamento totale o parziale. Nel caso in cui il Cliente non provveda al pagamento di quanto dovuto entro il periodo indicato Media Communication sospende l'erogazione dei Servizi e informa il Cliente circa le modalità e gli oneri per la riattivazione della fornitura.

Fatti salvi i casi di inadempimento da parte del Cliente, Media Communications non pretenderà da quest'ultimo alcuna prestazione corrispettiva in caso di attivazioni o disattivazioni di linee o contratti o di forniture di beni o servizi non richiesti dallo stesso e provvede a proprie spese al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali pre-esistenti o al ritiro di detti beni.

Prima dell'attivazione dei Servizi, ovvero durante la loro fornitura, Media Communications potrà richiedere al Cliente l'accensione di una fideiussione o di altra idonea garanzia, ovvero un adeguamento rispetto a quanto precedentemente richiesto.

Media Communications provvederà a rimborsare eventuali depositi cauzionali o anticipi conversazioni entro 90 (novanta) giorni dalla cessazione del contratto, purchè risultino interamente adempiute le obbligazioni derivanti dal contratto. Decorsi 90 (novanta) giorni dalla cessazione del contratto, Media Communications restituirà tali depositi maggiorati nella misura prevista contrattualmente per i casi di inadempimento da parte del Cliente.

#### Rimborsi

Qualora nei processi di rilevazione del traffico e/o di fatturazione vengano commessi errori in eccesso o in difetto, Media Communications provvede d'ufficio alla correzione degli stessi, alla rettifica della fattura ed all'emissione dei corrispondenti addebiti o accrediti entro 20 (venti) giorni solari dall'accertamento dell'errore.

Nel caso in cui l'errore venga segnalato dal Cliente, Media Communications provvederà alla rettifica della fattura riconosciuta errata entro 30 (trenta) giorni dalla comunicazione del Cliente ed alla contestuale restituzione dei pagamenti in eccesso.

#### IL SERVIZIO CLIENTI

Media Communications fornisce un servizio di assistenza ai Clienti, accessibile in via telematica (chat, email, canali social), telefonicamente o per posta, al quale è possibile segnalare disservizi, ottenere risposte a quesiti legati ai Servizi forniti, ai prezzi ed alla fatturazione degli stessi ed alle procedure di reclamo.

Il Servizio Clienti Media Communications può essere contattato attraverso i seguenti canali:

- > Telefono: 800.911911 (da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 18.00)
- > Chat: disponibile sul sito [www.mediacomunications.it](http://www.mediacomunications.it)
- > Posta: Media Communications – Servizio Clienti – Viale Luca Gaurico 9/11 00143 Roma
- > Email (PEC): [servizioclienti@pec.mediacomunications.it](mailto:servizioclienti@pec.mediacomunications.it)
- > Internet: [www.mediacomunications.it](http://www.mediacomunications.it)
- > Facebook: [facebook.com/MediaCommunications](https://facebook.com/MediaCommunications)

Le modalità di accesso al Servizio Clienti sono riportate anche nelle Condizioni Generali di Contratto e nel Conto Media Communications.

## RECLAMI E SEGNALAZIONI

Il Cliente può contattare il Servizio Clienti, attraverso tutti i canali disponibili, per presentare reclami e segnalazioni relativamente a malfunzionamenti o inefficienze dei Servizi, inosservanza delle clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi nonché dei livelli di qualità in essa stabiliti.

Media Communications garantisce la tracciabilità e la conservazione dei reclami presentati dal Cliente, singolarmente o tramite associazioni.

Media Communications si impegna a valutare la fondatezza del reclamo e a fornire al Cliente una risposta, evidenziando l'esito degli accertamenti e di eventuali azioni correttive o a motivare l'eventuale rigetto del reclamo fornendo adeguati dettagli tecnici, nel più breve tempo possibile, e comunque entro 45 (quarantacinque) giorni dalla data di ricevimento del reclamo.

Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, entro il predetto termine, Media Communications informerà il Cliente dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi necessari per la risposta.

Nel caso in cui il Cliente non sia soddisfatto dell'esito del reclamo, potrà attivare gratuitamente una istanza di risoluzione delle controversie accedendo alla piattaforma Conciliaweb all'indirizzo <https://conciliaweb.agcom.it>. In caso di mancata conciliazione, potrai ricorrere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, secondo quanto previsto dalla delibera 203/18/CONS e da successive modificazioni o integrazioni, o all'Autorità Giudiziaria.

In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito, da parte di terzi, dei Servizi, presentata dal Cliente 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 della controversia. In caso di frode accertata i pagamenti non imputabili al Cliente, qualora già effettuati, verranno rimborsati. Nel caso in cui Media Communications dimostri che non vi è stata frode, i pagamenti temporaneamente sospesi saranno addebitati al Cliente.

## QUALITÀ DEI SERVIZI

Media Communications considera la qualità uno dei propri obiettivi principali e svolge un costante lavoro di verifica e controllo sui Servizi offerti al fine di un continuo miglioramento degli standard di qualità richiesti dalla normativa in materia.

Media Communications garantisce il monitoring proattivo della propria rete; ciò comporta che in caso di disservizio che impatta sul Cliente, anche in caso di mancata segnalazione da parte di quest'ultimo, Media Communications mette in pratica tutte le azioni che predispongono alla risoluzione del disservizio.

Al fine di monitorare la qualità dei Servizi erogati, Media Communications adotta per i servizi di telefonia fissa gli indicatori di qualità previsti dalla delibera 254/04/CSP e per i servizi di accesso ad Internet da postazione fissa gli indicatori di qualità previsti dalla delibera 131/06/CSP e 244/08/CSP. Per ciascun anno solare di riferimento, Media Communications definisce e aggiorna tali standard in rapporto ai risultati conseguiti nell'anno precedente.

Media Communications, in adempimento di quanto prescritto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, comunica alla stessa autorità e pubblica sul sito [www.mediacomunications.it](http://www.mediacomunications.it), alla pagina web "Assistenza -> Informazioni per i consumatori", i resoconti semestrali ed annuali sui risultati effettivamente raggiunti per ciascun indicatore di qualità.

Si precisa che sono esclusi dal monitoraggio degli indici suddetti, i ritardi nelle attivazioni non dipendenti da Media Communications e i malfunzionamenti non pertinenti alla rete di Media Communications.

### Indicatori di qualità dei servizi di telefonia vocale su rete fissa (delibera 254/04/CSP)

Gli indicatori di qualità relativi ai servizi di telefonia vocale su rete fissa monitorati da Media Communications sono i seguenti:

- > Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale (*il tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio*);

- > Tasso di malfunzionamento per linea di accesso (il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo);
- > Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (il tempo trascorso tra la segnalazione da parte dell'utente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione);
- > Fatture contestate (la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato, in forma scritta o altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile, rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo);
- > Accuratezza della fatturazione (la percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo);

Gli obiettivi di qualità dei servizi di telefonia vocale su rete fissa per l'anno 2020 sono i seguenti:

Telefonia vocale su rete fissa (delibera 254/04/CSP)	
<b>Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale</b>	
<i>Il tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 20 giorni solari nel 95% dei casi</li> <li>- 40 giorni solari nel 99% dei casi</li> <li>- percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente 99,2%</li> </ul>	
<b>Tasso di malfunzionamento per linea di accesso</b>	
<i>Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.</i>	
- 12% (annuale)	
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b>	
<i>Tempo trascorso tra la segnalazione da parte dell'utente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.</i>	
Voice over IP:	WLR:
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 48 ore solari nel 80% dei casi</li> <li>- 150 ore solari nel 95% dei casi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 96 ore solari nel 80% dei casi</li> <li>- 168 ore solari nel 95% dei casi</li> </ul>
<b>Fatture contestate</b>	
<i>La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.</i>	
Valore percentuale annuo pari al 1%	
<b>Accuratezza della fatturazione</b>	
<i>La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.</i>	
Valore percentuale annuo pari al 2%	

#### Indicatori di qualità dei servizi di accesso ad Internet da postazione fissa (delibere 131/06/CSP e 244/08/CSP)

Gli indicatori di qualità relativi ai servizi di accesso ad Internet da postazione fissa monitorati da Media Communications sono i seguenti:

- > Tempo di attivazione del servizio (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 il servizio);
- > Tasso di malfunzionamento (il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo);
- > Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (il tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento));
- > Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore (il tempo totale di risposta dell'operatore umano ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto);
- > Addebiti contestati (la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato, in forma scritta o altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile, rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo);
- > Indisponibilità del servizio di accesso in dial-up (il rapporto tra il tempo in cui nessun modem è disponibile ad accettare

- > chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione);
- > Velocità di trasmissione dei dati (la velocità di trasmissione dei dati, misurata tramite la trasmissione di file di prova predefiniti, trasmessi tra un sito remoto in cui è posizionato un client e un server, separatamente per il downloading e per l'uploading);
- > Tasso di insuccesso nella trasmissione dei dati (il rapporto tra le trasmissioni dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione);
- > Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione (il tempo necessario per trasmettere un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING));
- > Tasso di perdita dei pacchetti: (il rapporto tra le prove di Ping che non hanno prodotto un valore di ritardo e il numero totale di Ping effettuati).

Gli obiettivi di qualità dei servizi di accesso ad Internet da postazione fissa per l'anno 2020 sono i seguenti:

Accesso ad Internet da postazione fissa (delibere 131/06/CSP e 244/08/CSP)	
<b>Tempo di attivazione del servizio</b>	
<i>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 il servizio.</i>	
Attivazione del servizio su linea già attiva <ul style="list-style-type: none"> <li>- 30 giorni solari nel 95% dei casi</li> <li>- 60 giorni solari nel 99% dei casi</li> <li>- 20 giorni solari (tempo medio di fornitura)</li> </ul>	Attivazione del servizio su linea di nuova fornitura <ul style="list-style-type: none"> <li>- 20 giorni solari nel 95% dei casi</li> <li>- 40 giorni solari nel 99% dei casi</li> <li>- 15 giorni solari (tempo medio di fornitura)</li> </ul>
<b>Tasso di malfunzionamento</b>	
<i>Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.</i>	
- 5% (annuale)	
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b>	
<i>Tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento).</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 48 ore solari nell'80% dei casi</li> <li>- 150 ore solari nel 95% dei casi</li> </ul>	
<b>Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore</b>	
<i>Tempo totale di risposta dell'operatore umano ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.</i>	
Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 20 secondi	
Percentuale di chiamate entranti il cui tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi: 99%	
<b>Addebiti contestati</b>	
<i>La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.</i>	
Valore percentuale annuo pari al 5%	
<b>Indisponibilità del servizio di accesso in dial-up</b>	
<i>Rapporto tra il tempo in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione.</i>	
Valore percentuale: 0 %	
<b>Velocità di trasmissione dei dati</b>	
<i>Velocità di trasmissione dei dati, misurata tramite la trasmissione di file di prova predefiniti, trasmessi tra un sito remoto in cui è posizionato un client e un server, separatamente per il downloading e per l'uploading. (Banda minima = percentile 5% della velocità di trasmissione; Banda massima = percentile 95% della velocità di trasmissione; Banda media = velocità media di trasmissione)</i>	

<p><b>Download</b>  Offerte con profilo nominale a 1 Gigabit/s (FTTH)  - Banda minima: 250 Megabit/s  - Banda massima: 1 Gigabit/s  - Banda media: 450 Megabit/s</p> <p>Offerte con profilo nominale a 200 Megabit/s (FTTC EVDSL)  - Banda minima: 40 Megabit/s  - Banda massima: 200 Megabit/s  - Banda media: 110 Megabit/s</p> <p>Offerte con profilo nominale a 100 Megabit/s (FTTC VDSL2)  - Banda minima: 30 Megabit/s  - Banda massima: 100 Megabit/s  - Banda media: 50 Megabit/s</p> <p>Offerte con profilo nominale a 30 Megabit/s (FTTC VDSL2)  - Banda minima: 21 Megabit/s  - Banda massima: 30 Megabit/s  - Banda media: 24 Megabit/s</p> <p>Offerte con profilo nominale a 100 Megabit/s (FWA)  - Banda minima: 40 Megabit/s  - Banda massima: 100 Megabit/s  - Banda media: 50 Megabit/s</p> <p>Offerte con profilo nominale a 20 Megabit/s (ADSL)  - Banda minima: 2,1 Megabit/s  - Banda massima: 20 Megabit/s  - Banda media: 11,6 Megabit/s</p>	<p><b>Upload</b>  Offerte con profilo nominale a 500 Megabit/s (FTTH)  - Banda minima: 300 Megabit/s  - Banda massima: 500 Megabit/s  - Banda media: 400 Megabit/s</p> <p>Offerte con profilo nominale a 300 Megabit/s (FTTH)  - Banda minima: 150 Megabit/s  - Banda massima: 300 Megabit/s  - Banda media: 200 Megabit/s</p> <p>Offerte con profilo nominale a 100 Megabit/s (FTTH)  - Banda minima: 50 Megabit/s  - Banda massima: 100 Megabit/s  - Banda media: 60 Megabit/s</p> <p>Offerte con profilo nominale a 50 Megabit/s (FWA)  - Banda minima: 20 Megabit/s  - Banda massima: 50 Megabit/s  - Banda media: 35 Megabit/s</p> <p>Offerte con profilo nominale a 20 Megabit/s (FTTC)  - Banda minima: 4 Megabit/s  - Banda massima: 20 Megabit/s  - Banda media: 15 Megabit/s</p> <p>Offerte con profilo nominale a 1 Megabit/s (ADSL)  - Banda minima: 300 kilobit/s  - Banda massima: 1 Megabit/s  - Banda media: 610 Kilobit/s</p>
<p><b>Tasso di insuccesso nella trasmissione dati</b></p>	
<p><i>Rapporto tra le trasmissioni dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione.</i></p>	
Download	Upload
-	-
<p><b>Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione</b></p>	
<p><i>Il tempo necessario per trasmettere un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING).</i></p>	
<p>Offerte con profilo nominale in download di 1 Gigabit/s (FTTH): 50 millisecondi  Offerte con profilo nominale in download di 200 Megabit/s (FTTC EVDSL): 70 millisecondi  Offerte con profilo nominale in download di 100 Megabit/s (FTTC VDSL2): 70 millisecondi  Offerte con profilo nominale in download di 100 (FWA): 180 millisecondi  Offerte con profilo nominale in download di 30 Megabit/s (FTTC VDSL2): 80 millisecondi  Offerte con profilo nominale in download di 20 Megabit/s (ADSL): 150 millisecondi</p>	
<p><b>Tasso di perdita dei pacchetti</b></p>	
<p><i>Rapporto tra le prove di Ping che non hanno prodotto un valore di ritardo e il numero totale di Ping effettuati.</i></p>	
<p>Offerte con profilo nominale in download di 1 Gigabit/s (FTTH): 0,1%  Offerte con profilo nominale in download di 200 Megabit/s (FTTC EVDSL): 0,1%  Offerte con profilo nominale in download di 100 Megabit/s (FTTC VDSL2): 0,1%  Offerte con profilo nominale in download di 100 Megabit/s (FWA): 0,2%  Offerte con profilo nominale in download di 30 Megabit/s (FTTC VDSL2): 0,1%  Offerte con profilo nominale in download di 20 Megabit/s (ADSL): 0,2%</p>	

Media Communications si impegna a rispettare i livelli di qualità del Servizio ai sensi dell'art. 8 comma 6 della delibera 244/08/CSP e successive modificazioni.

Il Cliente potrà verificare la qualità della propria connessione scaricando gratuitamente il software Ne.Me.Sys dal sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it). Affinchè la misurazione possa essere considerata valida, il Cliente dovrà attenersi scrupolosamente alle condizioni operative di utilizzo di tale software.

Qualora il Cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli riportati nella presente Carta dei Servizi, può presentare, entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione del risultato della misura, un reclamo a Media Communications allegando la stampa del risultato della misura e ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del Servizio entro 30 (trenta) giorni dalla presentazione del predetto reclamo, egli ha facoltà di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso ad Internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata a Media Communications via posta elettronica certificata (PEC) o con lettera raccomandata a.r.

Il Cliente che intenda ripetere la misura usufruendo del software Ne.Me.Sys potrà farlo trascorso un intervallo di tempo di almeno 45 (quarantacinque) giorni dalla data dell'ultima misura effettuata. Il valore di tale intervallo potrà essere ulteriormente modificato, con determina della Direzione tutela dei consumatori pubblicata sul sito web dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e sul sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it), in base all'esperienza acquisita a valle dall'utilizzo del software e reso disponibili ai Clienti nella pagina dedicata al download del software.

## INDENNIZZI

Media Communications si impegna a corrispondere al Cliente, a titolo di indennizzo, in caso di mancato rispetto degli standard di qualità riportati nella presente Carta dei Servizi e a seguito di richiesta avanzata da quest'ultimo, un'importo (iva inclusa) proporzionale al pregiudizio arrecato, secondo la normativa vigente. A tale riguardo si precisa che i giorni ai quali si riferisce l'indennizzo sono quelli feriali, escludendo il sabato, la domenica e i festivi.

Media Communications non riconoscerà alcun indennizzo nel caso in cui la violazione dei livelli di qualità sia imputabile al Cliente stesso, ad operatori terzi o a cause di forza maggiore, e qualora il Cliente abbia utilizzato i Servizi in maniera anomala o, comunque, non conforme alla causa o alle condizioni del contratto.

Media Communications provvederà all'accredito degli importi dovuti entro la prima fatturazione utile.

Qualora la somma da corrispondere a titolo di indennizzo sia superiore all'importo della prima fattura utile, la parte in eccesso, se superiore a 100 euro, sarà corrisposta mediante assegno o bonifico bancario, alle coordinate fornite dal Cliente, entro il termine di 30 (trenta) giorni dall'emissione della fattura.

In caso di cessazione del rapporto contrattuale, o su espressa richiesta del Cliente, se la somma da indennizzare è superiore a 100 euro, la corresponsione dell'indennizzo avverrà a mezzo assegno o bonifico bancario entro 60 (sessanta) giorni dall'accertamento del disservizio.

### Indennizzo per ritardata attivazione del servizio

Media Communications si impegna ad attivare i Servizi entro il termine massimo previsto dai relativi standard di qualità nel 99% dei casi, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi non imputabili a Media Communications.

Qualora si constati l'impossibilità di procedere all'attivazione o si verifichi un ritardo nell'attivazione dei Servizi imputabile al fatto del Cliente o di terzi, o comunque dovuto a forza maggiore, Media Communications si impegna a rendere noti al Cliente, anche in via telematica, i motivi del ritardo e, laddove possibile, i tempi di attivazione.

Qualora il ritardo nell'attivazione dei Servizi sia imputabile a Media Communications, il Cliente avrà diritto ad un'indennizzo pari al 100% del canone giornaliero del Servizio (mensile/giorni mese) per ogni giorno di ritardo.

### Indennizzo per sospensione o cessazione del servizio

In caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più Servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, Media Communications corrisponderà al Cliente un'indennizzo, per ciascun Servizio, pari al 100% del canone giornaliero del Servizio (mensile/giorni mese) per ogni giorno di sospensione.

### Indennizzo per malfunzionamento del servizio

Qualora nella riparazione dei malfunzionamenti che comportano la completa interruzione dei Servizi, si verifichi il mancato rispetto del termine massimo previsto dai relativi indicatori di qualità per il 95% dei casi, Media Communications corrisponderà al Cliente un'indennizzo pari al 40% del canone giornaliero del Servizio (mensile/giorni mese) per ogni 8 ore di ritardo.

Nel caso in cui il malfunzionamento consista in una irregolare o discontinua erogazione dei Servizi e che non ne comporti pertanto la completa interruzione, l'indennizzo verrà corrisposto nella misura del 50%.

### Indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti

Nelle ipotesi di attivazione di Servizi non richiesti, fatto salvo il diritto del Cliente ad ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, Media Communications corrisponderà un'indennizzo pari a 2 euro per ogni giorno di attivazione.

Nel caso di Servizi accessori o di profili tariffari non richiesti l'indennizzo è applicato nella misura di 1 euro per ogni giorno di attivazione.

### Indennizzo in caso di perdita della numerazione

Nel caso in cui il Cliente perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato per fatto imputabile a Media Communications, avrà diritto ad un'indennizzo pari a 50 euro per ogni anno di precedente utilizzo, fino ad un massimo di 500 euro.

### Indennizzo per omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici

In caso di omesso o errato inserimento dei dati relativi al Cliente negli elenchi telefonici pubblici, Media Communications riconoscerà al Cliente un'indennizzo pari a 25 euro per ogni anno di disservizio. Il medesimo indennizzo è corrisposto per l'omesso aggiornamento dei dati in caso di modifica o di giustificata tempestiva richiesta da parte del Cliente.

### Indennizzi per mancata o ritardata risposta ai reclami

Qualora Media Communications non fornisca risposta ad un reclamo entro i termini stabiliti nella presente Carta dei Servizi, sarà tenuta a corrispondere al Cliente un'indennizzo pari ad 1 euro per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di 300 euro.