

## Carta dei Servizi

### Parte Prima

#### Premessa

Momax Network S.r.l., in seguito denominata Momax, adotta questa Carta dei Servizi in osservanza dell'art. 10, comma 5 D.P.R. 19 settembre 1997 n. 318, sulla base di quanto espressamente previsto nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/10/94 relativa ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

La presente Carta dei Servizi è vincolante per Momax nei confronti dei Clienti e costituirà il punto di riferimento nei rapporti con gli stessi.

Qui di seguito vengono indicati una serie di parametri di qualità che l'Azienda si impegna a raggiungere e mantenere, aggiornando periodicamente i principi elencati sulla base delle evoluzioni tecnologiche, dell'organizzazione aziendale e delle indicazioni fornite dai Clienti.

#### 1.1 EGUAGLIANZA

1. Momax fornisce il servizio di telecomunicazioni rispettando il principio di eguaglianza dei diritti dei Clienti evitando qualsiasi discriminazione di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.
2. L'attività di Momax si ispira a criteri di imparzialità, giustizia ed obiettività ed in base ad essi interpreta le norme che regolamentano il settore e fissa le varie clausole contrattuali per la fornitura dei servizi alla clientela

#### 1.2. CONTINUITÀ

1. Momax eroga il servizio di telecomunicazioni per ventiquattro ore al giorno in tutti i giorni dell'anno, tranne i casi di interruzione o di funzionamento irregolare. In tali casi, Momax si impegna a garantire ai Clienti il minor disagio e a informarli, quando possibile, dell'inizio e della fine della situazione di interruzione o di funzionamento irregolare.

#### 1.3. DIRITTO DI INFORMAZIONE

1. Momax mette in condizione i Clienti di scegliere tra i diversi servizi offerti informando il pubblico circa le proprie offerte e le condizioni economiche e tecniche del servizio che può fornire, impegnandosi ad utilizzare un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile.

#### 1.4. PARTECIPAZIONE

1. Momax riconosce che è un diritto dei suoi Clienti avere un servizio di telecomunicazioni fornito in modo corretto. Per questo Momax favorisce l'informazione più ampia presso la propria Clientela circa il controllo e la verifica della funzionalità e dell'efficienza dei servizi forniti.
2. Garantisce quindi la partecipazione dei propri Clienti, anche attraverso le Associazioni dei Consumatori, attivando forme di collaborazione tese a garantire una corretta fornitura dei servizi.

#### 1.5. EFFICIENZA ED EFFICACIA

1. Momax fornisce il servizio di telecomunicazioni in modo efficiente, cioè con diligenza, e in modo efficace, il più utile possibile ai suoi Clienti. Momax farà il necessario per mantenere e migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio.

#### 1.6. CORTESIA E TRASPARENZA

1. Momax garantisce un trattamento cortese e rispettoso dei Clienti, che avranno a disposizione personale pronto ad assicurare la massima disponibilità e accessibilità delle informazioni sui servizi offerti.

## Parte Seconda

### STANDARD DI QUALITÀ

#### 2.1. STANDARD GENERALI

Sono definiti **generali** gli standard che si riferiscono al complesso delle prestazioni offerte da Momax. Per verificare che ciò accada, bisogna considerare le prestazioni offerte in un periodo di riferimento non superiore a sei mesi.

Nello svolgimento della propria attività Momax si pone alcuni obiettivi di qualità riferiti al complesso delle prestazioni offerte:

1. **Tempi di attivazione:** Ove disponibile, il servizio sarà attivato nel 70% dei casi al massimo entro 5 giorni lavorativi successivi alla ricezione del contratto sottoscritto;
2. **Accuratezza della fatturazione:** ogni 100 abbonamenti, non più di 0.5 reclami riscontrati, che cioè danno luogo ad un accredito conseguente ad errore di fatturazione accertato;
3. **Continuità del servizio:** il servizio è attivo, nel 98% dei casi, 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno, eccezion fatta per i periodi di manutenzione e le interruzioni dovute a causa di forza maggiore;
4. **Tasso di efficacia della rete:** Momax, attraverso la continua analisi dei flussi di collegamento, si prefigge l'obiettivo di contenere in un massimo del 10%, i tentativi di collegamento non andati a buon fine;
5. **Tempo di risposta dell'operatore:** dalle 9.00 alle 19.00, per il 80% delle chiamate al massimo entro 60 secondi.

#### 5.1. STANDARD SPECIFICI

Gli standard **specifici** si riferiscono alla singola prestazione resa al Cliente.

Il Cliente può quindi direttamente verificare se Momax li rispetta:

1. **Tempo massimo di risposta ai reclami di fatturazione:** il Servizio Clienti di Momax sarà a disposizione dei Clienti per fornire ogni informazione ad essi utile. Ad ogni reclamo sarà data risposta entro 30 giorni dalla data di ricezione dello stesso;

#### 5.2. INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

Per garantire una continua informazione su tutte le procedure e le iniziative aziendali che possono interessare il Cliente, compresi i principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari, Momax si serve dei seguenti strumenti:

servizi informativi su Internet:

sul sito <http://www.momax.it/cartadeiservizi.pdf> sono presenti le informazioni sui servizi Momax e sulla "Carta dei Servizi";

sul sito <http://www.momax.it/condizionigeneralidiabbonamentoi.pdf> sono presenti le informazioni sulle "Condizioni generali dell'Abbonamento";

e più generalmente sul sito principale di Momax <http://www.momax.it>

telefonate dirette al singolo Cliente;

Inoltre, Momax si impegna ad utilizzare ogni altro possibile mezzo di comunicazione per diffondere informazioni di carattere generale e comunque di largo interesse per la propria clientela.

#### 5.3. FATTURAZIONE E MODALITA' DI PAGAMENTO

Ai clienti di Momax verrà inviata una fattura facilmente consultabile e pagabile con domiciliazione bancaria, o bollettino postale precompilato ed inviato in allegato.

Su richiesta, verrà inviata al Cliente senza alcun costo aggiuntivo la documentazione del traffico internet.

**Parte Terza**

**TUTELA DEL CLIENTE**

**3.1. APPLICAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI**

Se il Cliente ritiene che le indicazioni e gli impegni della *Carta dei Servizi* non sono state rispettate da Momax, può rivolgere un reclamo attraverso lettera, fax o telefonata:

Per telefono

055 0345 000

Per raccomandata

Momax Network S.r.l.  
Servizio Clienti  
Via IV Novembre 61  
50066 - Reggello - Firenze

Per fax

055 8361 502