

Carta dei Servizi

Parte Prima

PREMESSA

Momax Network S.r.l., in seguito denominata Momax, adotta questa Carta dei Servizi in ottemperanza alle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ("Autorità") di seguito elencate:

- Direttiva del Consiglio dei ministri 27/1/1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Delibera n.179/03/CSP, "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b) numero 2 della legge 31 luglio 1997, n. 249";
- Delibera n. 131/06/CSP "Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa, ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2 della legge 31 luglio 1997, n. 249";
- Delibera n. 244/08/CSP, "Ulteriori disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa ad integrazione della delibera n. 131/06/CSP";
- Delibera n. 254/04/CSP, "Approvazione della direttiva in materia di qualità e di carte dei servizi di telefonia vocale fissa ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lett. B), n. 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249";
- Delibera n. 400/10/CONS "Modifiche ed integrazioni alla delibera n. 244/08/CSP recante "Ulteriori disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa ad integrazione della delibera n. 131/06/CSP";

La Carta dei Servizi potrà essere aggiornata periodicamente anche in funzione dell'evoluzione normativa, regolamentare e tecnologica, e viene resa disponibile attraverso il sito www.momax.it nonché inoltrata al Cliente che ne faccia esplicita richiesta.

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 18.00, per l'80% delle chiamate al massimo entro 60 secondi.

2.2. 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;

2.3 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:

1 Servizi informativi su Internet:

- Nel sito <http://www.momax.it/cartadeiservizi.pdf> sono presenti le informazioni sui servizi Momax e sulla "Carta dei Servizi";
- Nel sito <http://www.momax.it/condizionigeneralidiabbonamentoi.pdf> sono presenti le informazioni sulle "Condizioni generali dell'Abbonamento";
- Più generalmente sul sito principale di Momax <http://www.momax.it>

2. 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.

2.4 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 A/R Momax Network S.r.l. Servizio Clienti Via IV Novembre 61 50066 - Reggello - Firenze
- Per Posta Elettronica Certificata (PEC) protocollo@pec.alpix.it