

In linea con le vostre esigenze



Carta dei servizi

Versione primo semestre

2018

Maxstone s.r.l.

Via Sommacampagna 63 D/E - 37137Verona (VR)

Tel. +39 045 6668051 – Fax +39 045 6668050

www.maxstone.it

Premessa:

MAXSTONE S.R.L. (di seguito indicata come “MaxStone”) nell’ottica di garantire la trasparenza nei rapporti con la propria clientela e secondo quanto previsto dalla direttiva del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994, relativa ai “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”, dalla delibera AGCOM 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”, nonché dalla delibera AGCOM 131/06/CSP s.m.i. “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”, nonché della delibera AGCOM 244/08/CSP s.m.i. “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 s.m.i.” e seguenti, adotta la presente “Carta dei Servizi”, che risponde all’esigenza di fissare principi e regole nei rapporti tra gli operatori di telecomunicazioni che erogano servizi al pubblico e i clienti.

La Carta dei Servizi è il documento che descrive i principi e le modalità operative adottate da MaxStone nella relazione con i propri Clienti e intende sintetizzare non solo i diritti dei Clienti, ma anche le responsabilità che MaxStone assume nei loro confronti. Per tale ragione la Carta dei servizi MaxStone è richiamata nelle condizioni generali di contratto.

La presente Carta dei Servizi potrà essere aggiornata periodicamente al fine di tener conto dell’evoluzione tecnologica e regolamentare, nonché dell’organizzazione dell’azienda e viene resa disponibile, nella versione più aggiornata, on-line sul sito di MaxStone (www.maxstone.it), nonché eventualmente fornita agli utenti che ne facciano richiesta. Essa va letta congiuntamente alla documentazione contrattuale specifica del singolo servizio fruito dall’utente.

Alla Carta dei Servizi si affiancano le Condizioni Generali di Contratto che disciplinano i rapporti contrattuali con il Cliente.

La Società:

MAXSTONE S.r.l. è una società di telecomunicazioni a responsabilità limitata iscritta al **R.O.C.** (Registro Operatori di Comunicazioni) ed in possesso delle autorizzazioni generali per l’erogazione di servizi di telecomunicazione a banda larga, VoIP, offerta di numerazione fissa e mobile priva di propria infrastruttura (virtual mobile) e offre, alla clientela business e non, servizi integrati di telefonia, accesso veloce a Internet, trasmissione dati, applicazioni video, videocomunicazione, comunicazione mobile.

La vocazione all’innovazione di MaxStone sia dal punto di vista tecnologico che commerciale e finanziario, trova terreno fertile nella zona di operatività Veronese e visti i recenti investimenti nelle proprie infrastrutture riesce a mantenere una posizione preminente sul mercato dei servizi online e delle connessioni in banda larga. Il sito istituzionale di MaxStone è <http://www.maxstone.it>.

MaxStone è oggi uno dei più notevoli fornitori di servizi di connettività internet e servizi a valore aggiunto ad alto livello di contenuti nel territorio ed è in possesso delle Autorizzazioni Ministeriali per l’erogazione di servizi di Comunicazione Elettronica di tipo ISP, WISP, VoIP; è altresì iscritta al Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC). Pertanto MaxStone costituisce un organismo di telecomunicazioni che fornisce i relativi pubblici servizi.

Servizi:

I servizi forniti da MaxStone sono finalizzati alla soddisfazione delle esigenze del Cliente nell’ambito delle connessioni internet a banda larga (cablate e senza fili) e stretta (dial-up), dei servizi a valore aggiunto quali server virtuali privati, domini, hosting, Videosorveglianza, VoIP e degli apparati necessari all’utilizzo degli stessi, nel rispetto dei principi sotto esposti.

Questi servizi, basandosi su tecnologia ed apparati di proprietà di **OLO** (Other Licensed Operators) installati nelle centrali dell’operatore di accesso, utilizzano nell’ultimo tratto il doppino in rame per le connessioni tipo xDSL, collegamenti tramite Fibra Ottica e/o in tecnologia radio mediante antenne denominate C.P.E. radio.

In caso di servizi Voip (Voice Over IP), le operazioni di attivazione del circuito dati e di trasferimento del numero telefonico (“Number Portability”) potrebbero, in casi eccezionali, non avvenire in perfetta sincronia causando l’isolamento temporaneo del telefono del cliente.

MaxStone nonostante operi in un sistema misto che non sempre permette l’individuazione immediata delle criticità e delle relative soluzioni, si impegna quotidianamente al miglioramento del proprio servizio in modo da rispondere tempestivamente ed efficacemente alle esigenze del Cliente e ridurre al minimo i problemi tecnici.

In contesti particolarmente critici, MaxStone si impegna a minimizzare i possibili disagi per i clienti, anche con “soluzioni/collegamenti” alternativi e temporanei in modo da garantire la continuità del servizio.

Tutti i servizi sono descritti in dettaglio nelle relative schede presenti sul sito istituzionale di MaxStone e sono ampiamente documentati e rappresentati dalla struttura commerciale interna all’azienda

Provvisoria

Questo documento è soggetto a variazioni, in relazione alle disposizioni di legge che dovessero essere emanate, alle direttive da parte delle Autorità competenti in materia e ad altre modifiche degli elementi qui disciplinati.

La periodicità di aggiornamento della suddetta per l’anno **2018** è semestrale.

CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi di MaxStone si articola in quattro parti:

- la parte prima illustra i principi fondamentali che stanno alla base dei servizi offerti;
- la parte seconda indica come sono regolati i rapporti di MaxStone con gli utenti e l'accessibilità ai servizi;
- la parte terza elenca gli standard qualitativi dei servizi;
- la parte quarta descrive procedure e modalità inerenti rimborsi e indennizzi.

1. PARTE PRIMA:

I PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi erogati da MaxStone sono finalizzati alla soddisfazione delle esigenze dei Clienti nell'ambito delle connessioni internet a banda larga (cablate o senza fili) e stretta (dial-up) e servizi a valore aggiunto (server virtuali privati, hosting, posta elettronica, domini, VoIP) nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, partecipazione, correttezza, trasparenza, efficienza, efficacia, flessibilità, responsabilità e governance, cortesia e disponibilità.

1.1 UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA' DI TRATTAMENTO

La fornitura dei servizi da parte di MaxStone si ispira al principio di eguaglianza e di pari dignità, prescindendo da differenze di sesso, razza, etnia, lingua, religione e opinioni politiche tra gli utenti e non operando discriminazioni tra le diverse aree geografiche in cui vengono offerti i servizi e tra diverse categorie o fasce di utenti, a parità di condizioni e di servizio prestato. Le attività di MaxStone si ispirano ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, in base ai quali sono state formulate e devono essere interpretate le clausole delle condizioni generali e delle condizioni particolari di fornitura dei servizi e in base ai quali devono essere interpretate le norme regolamentari e di settore.

In virtù di quanto sopradescritto MaxStone si rende disponibile ad indicare agli utenti eventuali misure atte a favorire ogni forma di fruizione differenziata tesa a realizzare condizioni di parità di accesso ed uso dei servizi di TLC per i disabili e per gli anziani, nonché a favorire l'eliminazione delle barriere alla comunicazione.

1.2 CONTINUITA' DEL SERVIZIO

MaxStone si impegna ad offrire i propri servizi di telecomunicazione in modo regolare e continuativo e senza interruzioni per tutta la durata del contratto in contemperamento delle misure tecniche adattabili allo stato dell'arte e secondo la diligenza richiesta dalla legge, fatti salvi gli eventi di forza maggiore e i casi di manutenzione programmata e/o riparazione della rete inclusi eventuali disturbi del collegamento WI-FI/Hiperlan trattandosi di sistema di accesso mediante uso condiviso e non protetto delle frequenze.

Nei casi di irregolare funzionamento o interruzione del servizio dovuti ad interventi di manutenzione o per causa di forza maggiore, MaxStone si impegna a porre in essere le misure necessarie per ridurre la durata del disservizio e/o dell'interruzione e minimizzare il disagio nei confronti del cliente.

Nella consapevolezza che la continuità di servizio rappresenta un valore cruciale per le esigenze dei propri Clienti, MaxStone utilizza tutte le più moderne infrastrutture tecnologiche per garantire la massima continuità ottenibile, che comunque non può prescindere da disservizi imputati a forza maggiore e determinati da eventi o da terzi che non rientrano quindi sotto la responsabilità diretta di MaxStone.

Si informa comunque che i servizi vengono alimentati tramite energia elettrica e che alcuni elementi di rete non sono ridondabili e che in caso di applicazioni che richiedano particolare continuità del servizio è opportuna la predisposizione di opportuni sistemi di emergenza (ad esempio con connessione di backup su altra tecnologia). Nel caso specifico dei servizi wireless in banda non licenziata, essendo possibili lecite interferenze di terzi, queste ultime possono considerarsi causa di forza maggiore.

1.3 PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO

MaxStone garantisce la partecipazione dei singoli utenti e delle associazioni di consumatori al processo di miglioramento dei servizi offerti. Ogni utente, singolarmente o attraverso associazioni, può inviare il proprio contributo, generale o relativo al singolo caso specifico, sotto forma di segnalazioni di disservizio, osservazioni, reclami e suggerimenti, attraverso i riferimenti del Servizio Clienti, come pure richiedere in qualsiasi momento informazioni che lo riguardino. Con specifico riferimento ai reclami e suggerimenti si precisa che gli stessi saranno presi in considerazione al fine di migliorare il rapporto con i propri clienti e la qualità dei servizi forniti fornendo, ove possibile, un riscontro nel più breve tempo possibile.

1.4 CORTESIA, CORRETTEZZA, TRASPARENZA E CHIAREZZA

MaxStone assicura un trattamento rispettoso e cortese del singolo utente, improntato a principi di trasparenza e semplicità, al fine di garantire il pieno e consapevole diritto di scelta e di agevolare l'esercizio dei diritti di scelta e l'adempimento delle procedure richieste per la fornitura, il recesso e le variazioni, anche tramite l'uso di linguaggio e procedure semplici, chiare ed equilibrate. MaxStone si adopera affinché gli operatori che vengono in contatto con gli utenti, sia in forma personale che per via telefonica o telematica, forniscano all'utente il proprio identificativo.

1.5 EFFICIENZA, EFFICACIA E FLESSIBILITA'

MaxStone persegue quotidianamente al progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi forniti agli utenti, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, amministrative e procedurali più adatte allo scopo, nella consapevolezza che esse rappresentano un valore cruciale per la scelta di MaxStone da parte dei propri Clienti. MaxStone è fortemente impegnata a stimolare la diffusione di architetture ICT - TLC basate sulla rete IP e su sistemi aperti. Attraverso una ingente attività di ricerca e sviluppo e di scouting tecnologico MaxStone garantisce ai propri Clienti un rapido accesso all'innovazione e una adozione flessibile e granulare di nuove tecnologie.

1.6 TUTELA DEI DATI PERSONALI

MaxStone garantisce all'utente la tutela di cui al Decreto legislativo n. 196/2003 e sue successive modificazioni. In particolare si garantisce all'utente la possibilità di esercitare i diritti elencati nell'art. 7 del Decreto legislativo n. 196/2003 contattando il Responsabile del trattamento dei dati. A questo proposito l'utente potrà, su richiesta, ottenere la conferma dell'esistenza dei suoi dati personali e la loro comunicazione in forma intelligibile, l'indicazione dell'origine, della logica e delle finalità del trattamento, il loro aggiornamento (correzione e/o integrazione), nonché esercitare eventuali opposizioni al trattamento.

Il Cliente è inoltre consapevole che i suoi dati potranno essere trasferiti anche elettronicamente da parte di MaxStone ad altri soggetti e società che forniscono servizi necessari allo svolgimento dell'attività di MaxStone e pertanto ad altri 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 e successive modifiche ed integrazioni.

I dati personali relativi al traffico del Cliente, trattati per inoltrare chiamate e memorizzati da MaxStone, salvo gli obblighi derivanti dalle norme di ordine pubblico, saranno cancellati o resi anonimi secondo le disposizioni di legge, 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 MaxStone e il Cliente. Per le medesime finalità potranno essere sottoposti a trattamento i dati concernenti:

- a) il numero o l'identificazione del Cliente;
- b) l'indirizzo e il tipo di Servizio fornito al Cliente;
- c) il numero degli abbonati chiamati;
- d) il numero totale delle unità temporali da considerare nel periodo di fatturazione;
- e) il tipo, l'ora di inizio e la durata delle chiamate effettuate e il volume dei dati trasmessi;
- f) la data della chiamata o dell'utilizzazione dei Servizi;
- g) altre informazioni concernenti i pagamenti.

Il trattamento dei dati relativi al traffico e alla fatturazione sarà consentito unicamente agli incaricati di MaxStone 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 MaxStone. In ogni caso, il Cliente ha il diritto previsto 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. Qualora il cliente volesse esercitare i diritti previsto dall'art. 7 del D.lgs. 196/03 ("Codice della Privacy") può contattare MaxStone e chiedere opportuna applicazione delle previsioni normative.

1.7 DIRITTO DI ACCESSO AI DATI PERSONALI ED ALTRI DIRITTI

1. L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.
2. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:
 - a) dell'origine dei dati personali;
 - b) delle finalità e modalità del trattamento;
 - c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
 - d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2;
 - f) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati
 - g) che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.

3. L'interessato ha diritto di ottenere:
- l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
 - la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
 - l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza,
 - anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o
 - diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato

1.8 INSERIMENTO DEI DATI NELLA BASE DATI UNICA - DBU

MaxStone 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, MaxStone provvederà a far inserire i suoi dati nel suddetto DBU; l'inserimento avverrà nel rispetto delle condizioni indicate nella richiesta scritta e nei tempi tecnici necessari. La pubblicazione degli elenchi telefonici (sia in presenza di accordi con MaxStone, 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 MaxStone non può in alcun modo incidere. Pertanto MaxStone non si assume alcun impegno in ordine alla tempistica di inserimento dei dati personali del Cliente negli elenchi che verranno pubblicati.

1.9 TUTELA DELL'ORDINE PUBBLICO E DELLA SICUREZZA SOCIALE

MaxStone contribuisce a mantenere il rispetto dei principi che regolano l'ordine pubblico e la sicurezza sociale. A sua volta anche i Clienti devono contribuire a questa finalità impegnandosi affinché la rete IP non sia veicolo di messaggi che incoraggino il compimento di reati e, in particolare, l'incitamento all'uso della violenza e di ogni forma di partecipazione o collaborazione ad attività illecite.

1.10 LIBERTA' FONDAMENTALI E PROTEZIONE DELLA VITA PRIVATA

MaxStone contribuisce a far sì che i propri Clienti si uniformino al rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali dell'uomo. In particolare i Clienti devono impegnarsi a rispettare i principi della libertà individuale, del diritto di accedere all'informazione, della tutela della vita privata, e della tutela dei dati personali.

1.11 TUTELA DEI DIRITTI DI PROPRIETA' INTELLETTUALE E INDUSTRIALE

MaxStone si attiene ai principi relativi alla tutela del diritto d'autore per il rispetto delle creazioni intellettuali originali e delle invenzioni in conformità alle leggi italiane, alla normativa comunitaria e ai trattati internazionali che regolano la proprietà intellettuale ed industriale.

2. PARTE SECONDA:

I RAPPORTI DI MAXSTONE CON GLI UTENTI E L'ACCESSIBILITA' AI SERVIZI

Il Cliente interagisce con MaxStone tramite posta elettronica, sportello telefonico, comunicazioni via fax, corrispondenza postale, per le seguenti attività/richieste: nuove forniture di servizi, nuovi contratti, variazioni di forniture su contratti esistenti, disdette, informazioni e reclami, pagamenti fatture, addebiti per servizi richiesti e rimborsi. MaxStone è sempre attenta alle esigenze della propria clientela, in modo da poter adeguare i propri servizi e le relative modalità di erogazione. Per questo motivo MaxStone analizza le informazioni raccolte dai contatti con i Clienti, i contenuti dei reclami, le risposte spontanee alle indagini ad hoc, periodicamente promosse e sulla base dei risultati emersi MaxStone si impegna a verificare costantemente la qualità dei servizi erogati ottimizzare i processi che regolano la fornitura dei servizi.

2.1 INFORMAZIONE AGLI UTENTI

MaxStone rende disponibili al pubblico informazioni relative alle condizioni economiche, tecniche e giuridiche di prestazione dei servizi offerti e si impegna ad informare gli utenti di eventuali variazioni a tali condizioni tramite comunicazioni trasparenti, chiare, tempestive e soprattutto in buona fede e lealtà.

Pertanto MaxStone si impegna a:

- a) attivare tutti i servizi offerti secondo le Condizioni generali di contratto. Le Condizioni generali di contratto sono consegnate al Cliente in occasione della sottoscrizione del contratto stesso.
- b) mettere a disposizione del Cliente una procedura gratuita di conciliazione per la risoluzione dei reclami, allorquando, all'esito degli stessi, il Cliente ritenga ancora di non essere soddisfatto;
- c) garantire nei rapporti con la Clientela, attraverso tutto il personale dipendente, rispetto e cortesia ed agevolare la Clientela nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi;
- d) 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
- e) 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 del 30 giugno 2003, n. 196 e successive modifiche ed integrazioni;
- f) dare immediata comunicazione di ogni modifica delle condizioni economiche e tecniche di offerta all'interno della fattura, oppure, a mezzo comunicazioni mail e/o fax;
- g) Su specifica richiesta inserire e modificare, nei tempi tecnici e 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, n. 180/02/CONS e successive modifiche ed integrazioni);
- h) 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 fax 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;
- i) curare la manutenzione delle apparecchiature concesse in comodato, la riparazione e l'eventuale sostituzione di quelle che dovessero risultare mal funzionanti ai sensi delle Condizioni generali e speciali di contratto. 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 nelle modalità definite nelle condizioni generali del contratto ad eccezione 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 MaxStone o da terzi incaricati da quest'ultima. Per consentire l'effettuazione delle verifiche ad impianto e apparecchiature il Cliente dovrà consentire l'accesso ai propri locali ai tecnici di MaxStone o ai terzi da questa incaricati. Per i clienti ad "accesso indiretto" (Carrier pre-selection) 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).
- j) fornire la più completa collaborazione alle Autorità pubbliche competenti per l'accertamento di eventuali atti e comportamenti illeciti;
- k) conformemente a quanto previsto dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 78/02/CONS, 418/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni, nonché dal Ministero dello Sviluppo Economico con Decreto Ministeriale del 2 marzo 2006, n. 145, MaxStone mette a disposizione del Cliente, senza alcun costo aggiuntivo al momento della sottoscrizione del contratto, il "blocco selettivo di chiamata", in modalità permanente (di default).

2.2 ADESIONE AI SERVIZI

L'adesione ai servizi avviene secondo le modalità di cui al punto seguente della presente Carta dei Servizi. L'attivazione di servizi offerti a titolo oneroso avviene soltanto previa richiesta esplicita da parte dell'utente. La conclusione ed esecuzione "a distanza" di contratti per i servizi di comunicazione elettronica forniti a consumatori avviene nel rispetto della delibera 664/06/CONS "Adozione del regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza" e di quanto previsto dal Decreto Legislativo 22 maggio 1999, n. 185 ("Attuazione della direttiva 97/7/CE relativa alla protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza") e dal Decreto Legislativo 6 Settembre 2005, n. 206 ("Codice del Consumo"). MaxStone pone il massimo impegno per l'attivazione quanto più possibile tempestiva dei servizi del Cliente. I tempi medi attesi di attivazione dei servizi sono indicati da MaxStone al Cliente in fase di offerta e costituiscono un parametro costantemente misurato e monitorato per le analisi delle performance aziendali. Qualora si verifici un ritardo nell'attivazione di un servizio imputabile al Cliente o a terzi o comunque dovuto a forza maggiore, MaxStone si impegna a comunicare al Cliente i motivi del ritardo e, ove possibile, i tempi di attivazione previsti.

2.3 MODIFICA E RECESSO DAL CONTRATTO

La modifica delle condizioni contrattuali e il recesso sono stabilite nelle condizioni generali del contratto.

2.4 APPARECCHIATURE

In ogni caso di cessazione del contratto, le apparecchiature di MaxStone fornite in comodato d'uso per l'erogazione dei servizi dovranno essere restituite a MaxStone in conformità a quanto stabilito nelle Condizioni Generali di Contratto.

2.5 FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Per i servizi fruiti il cliente riceverà da MaxStone i documenti di fatturazione commisurati 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 dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n.179/03/CSP e successive modifiche ed integrazioni, al Cliente saranno inviate le fatture emesse a titolo di corrispettivo dei servizi contrattuali con almeno 15 (quindici) giorni prima della scadenza del pagamento.

Per quanto non citato nel seguente punto si rimanda comunque alle condizioni generali di contratto.

2.6 INDENNITÀ DI MORA PER MANCATO PAGAMENTO ADEMPIMENTO O RITARDATO ADEMPIMENTO

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. 5 del D.Lgs 231/2002.

Qualsiasi corrispettivo deve essere inteso al netto di IVA qualora non espressamente indicato diversamente.

2.7 CONSUMI

L'utente, salvo guasti ed attività di manutenzione, può in ogni momento senza aggravio di spesa richiedere a MaxStone i dettagli del traffico telefonico nei limiti derivanti dal D.Lgs. 196/2003. In caso di traffico anomalo, MaxStone si riserva la facoltà di procedere alla limitazione e/o alla sospensione dei servizi fino al pagamento della relativa fattura o dei consumi da fatturare ed alla conseguente reintegrazione del credito.

In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito dei servizi da parte di terzi, presentata dall'utente all'Autorità competente nelle forme previste dalla normativa vigente, i pagamenti relativi al solo traffico di origine fraudolenta possono essere sospesi fino alla definizione della controversia.

In caso di frode accertata da parte del cliente o comunque subita sui sistemi del cliente e non imputabili alle attività svolte in precedenza da MaxStone i pagamenti saranno addebitati totalmente al cliente stesso. In tutti i restanti casi, dopo le opportune verifiche, gli importi già addebitati conseguenti all'accertata frode verranno annullati o in caso di pagamento già avvenuto rimborsati.

2.8 ASSISTENZA

Il "Servizio Clienti" è un servizio di assistenza tecnica, commerciale ed amministrativa adeguato alle esigenze operative degli utenti che consente di segnalare disservizi, proporre quesiti sui servizi forniti, ottenere informazioni sulle procedure di reclamo ed è disponibile nei giorni e orari come dall'art. 23 del contratto dei servizi e di seguito riportato:

- **Email** : in molti casi è molto utile poter mettersi in contatto tramite mail per allegare test, messaggi di errore ed altre problematiche che tramite altri metodi diventerebbe troppo complicato. Per contattarci tramite email scrivere a ***assistenza@maxstone.it***
- **Telefonica** : il nostro personale è a disposizione per fornire consigli su come individuare e risolvere i problemi che si riscontrano nell'uso del servizio. Nella maggior parte dei casi il problema viene risolto in poco tempo seguendo semplici passi alla portata di tutti.
- **Orari**: dal lunedì al venerdì dalle ore **08.30** alle **13.00** e dalle ore **14.30** alle **18.30**; Il numero da comporre per contattare l'assistenza è lo **045 6668051**
- **TeleFax** : nel caso non fosse possibile usufruire dei precedenti servizi, potete inviare un fax con i vostri riferimenti e una breve descrizione del problema. Il numero fax a cui inviare la segnalazione è lo **045 6668050**
- **Priorità**: tutte le segnalazioni fatte dai clienti vengono prese in carico in base all'effettiva priorità, ad esempio, un guasto che impedisce totalmente la navigazione viene preso in carico prima di un problema di velocità di linea (tempi di intervento 4 ore) , ma a sua volta è secondario rispetto ad un guasto su ripetitore che ha la massima priorità

Sono esclusi i giorni festivi infrasettimanali e gli eventuali periodi di ferie opportunamente segnalati per mezzo di messaggi automatici e/o informatici.

2.9 RECLAMI E SUGGERIMENTI

Qualsiasi reclamo del cliente relativo a malfunzionamenti dei servizi, inefficienze, presunta inosservanza delle clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi, nonché dei livelli di qualità stabiliti, può essere presentato senza oneri al Servizio Clienti. MaxStone si adopererà per associare i reclami pervenuti tramite posta elettronica, telefono, fax e posta ordinaria tramite “trouble ticketing” onde rendere disponibile la tracciabilità e riferibilità. MaxStone si impegna a prendere in carico entro il secondo giorno lavorativo successivo, effettuando la relativa notifica al Cliente. MaxStone si impegna anche a fornire, se possibile, un immediato riscontro e comunque si impegna, per ciascun reclamo, a comunicare al Cliente l’esito dello stesso entro un massimo di 30 (trenta) giorni lavorativi dalla presentazione. Nell’ipotesi di particolare complessità dei reclami, che non consentano una risposta esauriente nei termini previsti, MaxStone informerà entro il predetto termine il Cliente dello stato di avanzamento dell’indagine e comunicherà i tempi stimati per la risposta. La comunicazione di MaxStone al Cliente a seguito di analisi del reclamo preverrà:

- a) in caso di accoglimento del reclamo le procedure che verranno adottate per risolvere le eventuali irregolarità riscontrate;
- b) in caso di rigetto del reclamo le motivazioni e i chiarimenti sul motivo del rigetto.

In ogni caso, è facoltà del Cliente di esperire, ai sensi dell’art. 3 della Delibera 182/02/CONS s.m.i. il tentativo di conciliazione, prima ancora di adire il giudice ordinario, dinanzi al Co.re.com competente per territorio, oppure in alternativa dinanzi agli organi non giurisdizionali, in rispetto dei principi sanciti dalla Raccomandazione della Commissione 2001/310/CE. I reclami e suggerimenti inviati dai Clienti verranno conservate da MaxStone in un’ottica di trasparenza.

In relazione al rapporto contrattuale, qualora il Cliente lamenti una violazione di un suo diritto ed intenda agire in via giudiziaria, dovrà promuovere il tentativo di conciliazione secondo le vigenti normative emanate dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con delibera 182/02/CONS s.m.i..

Il reclamo o il suggerimento possono essere inoltrati per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica. I riferimenti a cui inoltrare reclami o segnalazioni sono indicati nel seguito:

MaxStone s.r.l.

Servizio supporto clienti

Numero telefono +39 045 6668051

Numero fax +39 045 6668050

Indirizzo mail: amministrazione@maxstone.it

3. PARTE TERZA - STANDARD DI QUALITA’

3.1 STANDARD GENERALI E PARTICOLARI

MaxStone si impegna a garantire i parametri di qualità previsti dalle norme vigenti (con riferimento al D.M. 6 aprile 1990, “Piano Regolatore Nazionale delle Telecomunicazioni” All. 8, art. 8.1.2, relativo al grado di perdita della rete e successive modifiche), ed individua, di anno in anno, gli standard di qualità da perseguire nell’erogazione dei propri servizi, comunicandoli agli utenti unitamente all’indicazione dei risultati raggiunti. I citati standard sono di carattere generale in quanto si riferiscono al complesso delle prestazioni rese da MaxStone ovvero di carattere speciale quando si riferiscono alla singola prestazione resa agli utenti. MaxStone si impegna a garantire sia gli standard generali sia gli standard specifici in condizioni normali ed in assenza di ostacoli che rendano impossibile il conseguimento relativo e si impegna ad informare tempestivamente gli utenti qualora si verificano eventuali difficoltà, ritardi o impossibilità tecniche sopraggiunte anche con riferimento alle procedure che coinvolgono le Autorità Pubbliche (ad es. ottenimento di numerazioni telefoniche, possibilità di attivare linee dati da parte di Telecom Italia, etc.).

Per l’anno in corso MaxStone ha individuato i seguenti standard di qualità relativi ai Servizi di Comunicazione Elettronica:

1. continuità del servizio;
2. efficacia ed efficienza;
3. tasso di efficacia della rete-Infrastruttura;
4. tempi di attivazione dei servizi;
5. tempi di riparazione dei malfunzionamenti;
6. tasso di malfunzionamento per linea di accesso;
7. tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza;
8. addebiti contestati;
9. indicatori prestazionali medie di circuiti di accesso.

3.2 CONTINUITA' DEL SERVIZIO

MaxStone si impegna a fornire i servizi di telecomunicazione da postazione fissa, nel 95% dei casi in modo regolare, continuativo e senza interruzione per 365 giorni all'anno ad eccezione dei periodi di manutenzione e riparazione. Nel caso di interventi di manutenzione programmata e/o ad interruzioni dovute a cause di forza maggiore quali guasti propri o di terzi che potrebbero generare interruzioni complete del servizio, MaxStone si impegna, ove possibile, comunicare l'eventuale durata dell'interruzione.

3.3 EFFICACIA ED EFFICIENZA

MaxStone, fornisce il servizio di telecomunicazione secondo criteri di efficienza ed efficacia, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

3.4 TEMPI DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI – Indicatore 1

Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica di tipo xDSL, Hiperlan2/WiMAX, CPS, WLR e VoIP.

L'obiettivo perseguito per i tempi medi di attivazione dei servizi effettivamente attivabili di accesso a internet da postazione fissa e VoIP (tempo intercorrente tra il giorno di registrazione dell'ordine valido dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente) sono:

1. **Accesso diretto con proprie strutture:**
tempistiche non quantificabili a priori in quanto soggette a studio di fattibilità specifico;
2. **Accesso diretto con strutture di altri Operatori:**

Tipologia Servizio	Tempi di Attivazione	Percentuale	Note
Connettività ADSL - VDSL	35 gg	95% dei casi	Media ponderata basata su valori di altri Operatori OLO
Connettività HiperLan/WiMax	40 gg	95% dei casi	Media ponderata basata su valori di altri Operatori OLO
Connettività SHDSL	45 gg	95% dei casi	Media ponderata basata su valori di altri Operatori OLO
Connettività Link F.O.	95 gg	95% dei casi	Media ponderata basata su valori di altri Operatori OLO
Carrier Pre-Selection (CPS)	15 gg	95% dei casi	Media ponderata basata su valori di altri Operatori OLO
Wholesale Line Rental (WLR)	15 gg	98% dei casi	Media ponderata basata su valori di altri Operatori OLO
Voice Over IP su linea dati già attiva	30 gg	95% dei casi	Media ponderata basata su valori di altri Operatori OLO
Numerazioni VOIP Nuove	10 gg	98% dei casi	Media ponderata basata su valori di altri Operatori OLO

N.B.

Qualora non sia possibile il rispetto dei suddetti termini per:

- mancata disponibilità di risorse tecniche per giusta causa;
- cause imputabili a terzi e/o al Cliente;

MaxStone si impegna, ove possibile, ad indicare la data a partire dalla quale il servizio potrà essere attivabile, concordando con il Cliente tempi e modalità di attivazione.

3.5 TEMPI DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI – Indicatore 2 – applicabile per Guasti Bloccanti.

Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica di tipo xDSL, Hiperlan2/WiMAX, CPS, WLR e VoIP.

L'obiettivo perseguito per i tempi medi di riparazione dei malfunzionamenti dei servizi di accesso a internet da postazione fissa (tempo intercorrente tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità per guasti non dipendenti da operatori terzi o da apparati del Cliente), a meno di ritardi dipendenti dall'utente sono:

1. Accesso diretto con proprie strutture:
tempistiche non quantificabili a priori in quanto soggette a studio di fattibilità specifico;
2. Accesso diretto con strutture di altri Operatori:

Tipologia Servizio	Tempi di Attivazione	Percentuale	Note
Connettività ADSL Connettività VDSL, FTTC-FTTH	12 h Lavorative 12 h Lavorative	95% dei casi	Media ponderata basata su valori di altri Operatori OLO
Connettività HiperLan/WiMax	20 h Lavorative	95% dei casi	Media ponderata basata su valori di altri Operatori OLO
Connettività SHDSL	12 h Lavorative	98% dei casi	Media ponderata basata su valori di altri Operatori OLO
Connettività Link F.O. Connettività Link F.O.	08 h Lavorative 14 h Lavorative	95% dei casi 100% dei casi	Media ponderata basata su valori di altri Operatori OLO
Voice Over IP	06 h Lavorative	95% dei casi	Media ponderata basata su valori di altri Operatori OLO
Carrier Pre-Selection (CPS) Carrier Selection (CS)	20 h Lavorative	95% dei casi	Media ponderata basata su valori di altri Operatori OLO
Wholesale Line Rental (WLR)	24 gg	95% dei casi	Media ponderata basata su valori di altri Operatori OLO

Il Cliente dovrà tempestivamente segnalare malfunzionamenti che impediscono l'uso del servizio direttamente al Servizio Clienti via fax o via telefono. Il servizio fax è attivo ventiquattro ore al giorno al numero 045 6668050. Il Servizio assistenza Help Desk Clienti risponde al numero 045 6668051 dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8,30 alle ore 13.00 e dalle ore 14.30 alle ore 18.30 escluso il Sabato e i festivi.

MaxStone si impegna ad intervenire per la riparazione dei malfunzionamenti nel rispetto dei tempi sopra indicati. Nei casi di guasti di particolare complessità, MaxStone si impegna, comunque, ad attuare tutto quanto possibile affinché vengano risolti con la massima tempestività, in questi casi non potranno essere garantiti il rispetto dei tempi sopra indicati.

3.6 TASSO DI MALFUNZIONAMENTO – Indicatore 3

Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica di tipo xDSL e Hiperlan2/WiMAX, CPS, WLR e VoIP.

L'obiettivo perseguito è un tasso di malfunzionamento (rapporto fra 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), per guasti non dipendenti da operatori terzi, per i quali MaxStone rimanda di volta in volta ai tassi previsti dagli operatori coinvolti nel processo di connettività del singolo cliente.

3.7 TEMPO DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE AI SERVIZI DI ASSISTENZA – Indicatore 4

Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica.

L'obiettivo prefissato per i tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza è un tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano" inferiore a 60 secondi sui numeri che prevedono servizi IVR; tempo medio di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano inferiore a 90 secondi per le chiamate andate a buon fine; tempo totale medio 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 inferiore a 130 secondi per le chiamate andate a buon fine.

3.8 ADDEBITI CONTESTATI – Indicatore 5

Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica.

L'obiettivo perseguito è un tasso percentuale relativo a contestazioni pervenute in forma scritta o in altra forma riconosciuta e tracciabile rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo inferiore alla media ponderata determinata sui valori degli operatori di appoggio e dipendente dagli stessi.

3.9 ULTERIORI INDICATORI – Indicatori 2-5

Indicatori applicabili ai servizi di Comunicazione Elettronica

I quattro indicatori si riferiscono a "velocità media (media ponderata sul traffico dati degli operatori OLO partecipi) di trasmissione dei dati", "tasso di insuccesso nella trasmissione dei dati", "ritardo di trasmissione dati in una singola direzione" e "tasso di perdita dei pacchetti".

3.10 VALIDITA' DELLA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI

Tutti gli standard di continuità, di regolarità di erogazione e di tempestività del ripristino del Servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie quali ad esempio: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità Pubblica.

Tutti i tempi medi calcolati sono meramente indicativi e MaxStone si riserva di modificarli/aggiornarli a seconda delle eventuali sopraggiunte necessità.

4. PARTE QUARTA - RIMBORSI E INDENNIZZI

4.1 SOMME ERRONEAMENTE ADDEBITATE

MaxStone si impegna a rimborsare agli utenti (anche tramite compensazione) le somme erroneamente addebitate entro sessanta (60) giorni dall'accertamento dell'erroneità dell'addebito.

4.2 INDENNIZZI E PROCEDURA DI RIMBORSO

Il cliente riconosce che le indennità previste dagli art. 20 - 22, di cui al contratto fornitura servizi, costituiscono le uniche forme di indennizzo a valer per qualsiasi voglia titolo e causa valendo anche a titolo penale contrattuale nei confronti di MaxStone srl per eventuali inadempimenti, interruzioni dei servizi, ritardi di cui al contratto.

Per il riconoscimento delle indennità il Cliente dovrà dimostrare che i disservizi sono stati causati esclusivamente dall'operato di MaxStone srl e la richiesta dovrà pervenire mezzo lettera raccomandata a.r. oppure al seguente indirizzo pec: maxstone@legalmail.it MaxStone srl deterrà le indennità dovute al cliente a partire dalla prima fattura utile operando la compensazioni ovvero provvederà alla loro liquidazione nei casi di cessazione del rapporto, salvo conguagli.

Con il pagamento delle indennità il Cliente non avrà nulla a pretendere per alcuna ragione, diritto o causa nei confronti di MaxStone srl per perdita, danno o lesione, siano essi diretti o indiretti, prevedibili o imprevedibili tra i quali, in via esemplificativa ma non esaustiva, perdite economiche/finanziarie, di affari ricavi e di utili e/o avviamento commerciale, comunque inerenti o connessi al cattivo funzionamento, sospensione o interruzione dei servizi di cui al contratto.

MaxStone corrisponde al cliente gli indennizzi compensandoli nella prima fattura utile con gli importi dovuti dal cliente; qualora necessario provvede alla liquidazione a mezzo assegno o Bonifico Bancario. In ogni caso l'importo erogato a saldo e compensazione determina la chiusura della procedura di reclamo soddisfacendo entrambe le parti.

Per tutto quanto non previsto dalla Carta Servizi MaxStone valgono a livello contrattuale le previsioni civilistiche del Codice Civile.