



## Carta dei Servizi

### 1 Premessa

Mitan Telematica S.r.l. è un Operatore di Comunicazioni Elettroniche e la presente Carta Servizi racchiude le modalità operative con cui vengono erogati tutti i servizi di Telecomunicazione TLC su rete internet voce e dati al cliente finale.

#### 1.1 La carta dei servizi

La carta dei servizi, unitamente ad ogni documento contrattuale, risponde all'esigenza di fissare principi e regole nei rapporti tra gli operatori di telecomunicazioni che erogano servizi al pubblico e i clienti. Per tale ragione la Carta dei Servizi è richiamata nelle Condizioni Generali di Contratto e va letta congiuntamente alla documentazione contrattuale specifica del singolo servizio fruito dal Cliente.

La carta dei servizi Mitan Telematica S.r.l. è stata redatta in linea con quanto previsto dalla Delibera AGCOM 179/03/CSP e s.m.i. "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lett.b)num. 2 della legge 31 luglio 1997, n.249, dell'Allegato A della delibera 156/23/CONS "Regolamento in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazione da postazione fissa" nel rispetto della direttiva del presidente del consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, relativa ai principi sull'erogazione dei servizi pubblici, fermo restando che il rapporto con il cliente è comunque disciplinato dal contratto dallo stesso sottoscritto.

La carta dei servizi Mitan Telematica S.r.l. vuole essere uno strumento in grado di sintetizzare non solo i diritti dei propri clienti, ma anche gli impegni che Mitan Telematica S.r.l. assume nei loro confronti.

#### 1.2 La società

Mitan Telematica S.r.l. è un Operatore di Comunicazioni Elettroniche e iscritto al Registro degli Operatori della Comunicazione R.O.C. (numero iscrizione ROC: 23541) per l'erogazione di servizi di comunicazioni elettroniche e servizi digitali in genere ("Servizi").

Mitan Telematica S.r.l. è in possesso delle autorizzazioni generali necessarie all'erogazione di tali prestazioni.

### 2 La carta dei servizi MITAN TELEMATICA S.R.L.

La carta dei servizi è anche disponibile on-line sul sito Mitan Telematica S.r.l. ([www.mitan.it](http://www.mitan.it)), e inviata gratuitamente ai clienti che la richiedono. La carta dei servizi è aggiornata periodicamente in funzione al cambiamento tecnologico e dei nuovi servizi introdotti a portafoglio da Mitan Telematica S.r.l.

### 3 I principi fondamentali

Mitan Telematica S.r.l. fornisce i Servizi rispettando i principi di uguaglianza dei diritti dei clienti e di non discriminazione degli stessi per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. Mitan Telematica S.r.l. ispira i propri comportamenti nei confronti dei clienti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, ed in tal senso si interpretano le condizioni generali e specifiche di erogazione dei servizi di telecomunicazioni e la normativa di riferimento.

#### 3.1 Continuità

Mitan Telematica S.r.l. si impegna a fornire i Servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni. Nei casi di irregolare funzionamento o interruzione del servizio, Mitan Telematica S.r.l. si impegna a porre in essere le misure necessarie per ridurre la durata dell'interruzione e minimizzare il disagio arrecato al cliente. I servizi Mitan Telematica S.r.l. vengono alimentati tramite energia elettrica.

#### 3.2 Partecipazione

Il cliente ha il diritto di richiedere a Mitan Telematica S.r.l. le informazioni che lo riguardano, avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami. Mitan Telematica S.r.l. esaminerà con attenzione ogni reclamo e/o suggerimento, al fine di migliorare il rapporto con i propri clienti e la qualità dei servizi forniti

#### 3.3. Cortesia e trasparenza

Cortesia e trasparenza sono i principi ai quali si ispira Mitan Telematica S.r.l. nella gestione dei rapporti con i propri clienti per assicurare la massima disponibilità ed accessibilità alle informazioni sui servizi offerti e sull'azienda.

#### 3.4 Efficienza ed efficacia

Mitan Telematica S.r.l. fornisce i Servizi secondo criteri di efficienza ed efficacia, adottando le soluzioni tecnologiche e organizzative più in linea con il raggiungimento di tali obiettivi. A tal fine Mitan Telematica S.r.l. pubblicherà periodicamente i risultati raggiunti in relazione agli indicatori di qualità dei propri servizi sia ai sensi della delibera 156/23/CONS che della delibera 255/24/CONS e s.m.i. ed aggiornati periodicamente.

#### 3.5 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi (o diritto di informazione)

Mitan Telematica S.r.l. si impegna ad informare il pubblico circa i Servizi offerti e le relative condizioni economiche e tecniche di fornitura utilizzando un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile.



### **3.6 Elenchi telefonici**

Mitan Telematica S.r.l. nel rispetto di quanto previsto dalle delibere 36/02 cons ("regole e modalità organizzative per la realizzazione e l'offerta di un servizio di elenco telefonico generale e adeguamento del servizio universale") e 180/02 cons (regole e modalità organizzative per la realizzazione e l'offerta di un servizio di elenco telefonico generale: disposizioni attuative) dell'autorità per le garanzie nelle comunicazioni, informerà i propri clienti delle facoltà previste dalla citata normativa. In particolare, i clienti di Mitan Telematica S.r.l., potranno decidere se e quali dati inserire nell'elenco generale di tutti gli operatori, nei servizi automatici on-line ed off-line di ricerca, una volta che saranno operativi gli accordi con gli altri operatori, 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. Non è previsto nessun indennizzo da parte di Mitan Telematica S.r.l. per mancata o errata pubblicazione dei dati del cliente, tale inserimento rimane a carico dell'operatore di competenza.

### **3.7 Disabilitazione chiamate**

Gli utenti dei servizi di telefonia fissa dispongono, fin dall'attivazione del Servizio, del blocco di chiamata permanente configurato per inibire le comunicazioni verso: (i) Destinazioni Premium internazionali e (ii) NNG nazionali (Numerazioni non geografiche 895; 899).

L'utente può richiedere la rinuncia allo sbarramento di chiamata permanente o la modifica delle opzioni dello stesso mediante richiesta a Mitan Telematica S.r.l.

### **3.8 Traffico Anomalo**

Nel caso in cui siano rilevati volumi di traffico o di spesa anomali rispetto al consumo medio relativo alla tipologia di Cliente, Mitan Telematica S.r.l. si riserva il diritto di inviare una fattura anticipata e/o sospendere in tutto o in parte il Servizio, nonché di richiedere un idoneo mezzo di garanzia della solvibilità. In tali circostanze, Fornitore provvederà alla riattivazione del Servizio non appena il Cliente abbia pagato il corrispettivo richiesto e/o prestato le idonee garanzie richieste. Fornitore conserva in ogni caso il diritto di pretendere il pagamento del traffico svolto mediante la linea, ovvero le linee, del Cliente indipendentemente dall'anomalia relativa al volume di traffico generato.

### **3.9 Contenzioso tra utenti e operatori**

Nel caso in cui insorga una controversia non risolvibile nei consueti canali di comunicazione, è possibile avanzare una richiesta di conciliazione presso i Corecom ed altri organi non giurisdizionali di risoluzione delle controversie. A far data dal 23 luglio 2018 è possibile presentare un'istanza di risoluzione delle controversie accedendo alla piattaforma Conciliaweb all'indirizzo <https://conciliaweb.agcom.it>.

In caso di corretta e tempestiva instaurazione, secondo le indicazioni sopra fornite, di una procedura di reclamo ovvero di risoluzione della controversia, il Cliente è in ogni caso informato del fatto che lo stesso potrà sospendere il pagamento del servizio contestato e che in tale ipotesi Mitan Telematica S.r.l. si asterrà dal sospendere il predetto servizio per tutto il periodo di pendenza della procedura instaurata, fino alla sua conclusione, compresi gli intervalli di tempo intercorrenti tra le diverse procedure per la durata massima di 6 (sei) mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o di conciliazione; entro tale termine, in ogni caso, dovrà essere inoltrata la domanda per la successiva procedura di conciliazione o di definizione.

In caso di mancata conciliazione, sarà possibile ricorrere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni secondo quanto previsto dalla delibera 203/18/CONS s.m.i. o all'Autorità giudiziaria.

### **3.10 Trattamento dati personali**

Mitan Telematica S.r.l., in qualità di Titolare del trattamento, garantisce il rispetto delle disposizioni in materia di Trattamento dei dati Personal, come previsto dal Regolamento UE 16/679 (GDPR).

L'informativa ai sensi dell'art. 13, è disponibile sul sito all'indirizzo <https://www.mitan.it/privacy>

## **4 Il Contratto**

### **4.1 Informazioni agli utenti**

Mitan Telematica S.r.l. 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 dette condizioni tramite comunicazioni trasparenti, chiare, tempestive e soprattutto nel rispetto dei principi di buona fede e lealtà. In tale ottica Mitan Telematica S.r.l. si impegna quindi a:

- specificare in modo chiaro e completo le caratteristiche del Servizio in termini di prezzi, modalità di fatturazione, unità di conteggio e tassazione, modalità di erogazione, durata minima contrattuale, condizioni per rinnovo e recesso, penali e modalità di cessione del credito ai sensi dell'articolo 1264 Codice civile;
- descrivere le condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento dei Servizi e le prestazioni tecniche del servizio fornito all'utente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;
- fornire, tramite il proprio Servizio Clienti, informazioni relative alle norme ed alle specifiche tecniche sulla base delle quali sono forniti i servizi di comunicazione elettronica e gli altri servizi offerti;
- informare gli utenti di eventuali variazioni ai termini contrattuali o alle modalità di erogazione dei servizi, delle motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli eventuali strumenti di ricorso nei confronti di esse.



## PROPOSTA DI CONTRATTO

Le "Condizioni Generali di Contratto", costituiscono unitamente alla Carta dei Servizi, alla proposta contrattuale "Proposta" e ad eventuali Allegati tecnici, il "Contratto".

La Proposta indirizzata dal Cliente a Mitan Telematica S.r.l. avviene con la sottoscrizione e la trasmissione a Mitan Telematica S.r.l. dell'offerta commerciale, delle Condizioni Generali di Contratto e di ogni altro allegato e documento necessario, tramite il quale il Cliente richiede l'attivazione di uno o più servizi. Il Contratto si intende concluso quando Mitan Telematica S.r.l. accetta la Proposta ricevuta dal Cliente ovvero qualora attivi i Servizi richiesti.

### 4.2 Modifiche al Contratto

In caso di modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali proposte da Mitan Telematica S.r.l., il Cliente ha il diritto di recedere dal Contratto senza incorrere in alcuna penale o costi di disattivazione, salvo le ipotesi in cui le modifiche siano esclusivamente a vantaggio del Cliente, siano di carattere puramente amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo sul Cliente, ovvero siano imposte direttamente dal diritto dell'Unione o nazionale.

Mitan Telematica S.r.l. informa il Cliente tramite posta elettronica, attraverso una comunicazione allegata alla fattura ovvero con altre modalità stabilite dalla normativa applicabile, con un preavviso non inferiore a 30 (trenta) giorni. Il Cliente può esercitare il diritto di recesso entro 60 (sessanta) giorni dall'avvenuta comunicazione di modifica, mediante una Raccomandata A.R. o a mezzo PEC indirizzata a [mitan.telematica@legalmail.it](mailto:mitan.telematica@legalmail.it).

### 4.3 Recesso

Salvo sia diversamente indicato nella Proposta, i Servizi si intendono erogati per un impegno contrattuale di 24 (ventiquattro) mesi, rinnovabili. Le Parti potranno recedere secondo le modalità e i termini previsti dalle Condizioni Generali di Contratto.

La competenza del costo di uno specifico servizio decorre dalla data di attivazione dello stesso; anche qualora l'utente non lo utilizzi, l'addebito di un canone avverrà periodicamente fino a ricezione di disdetta nei termini contrattuali. Il Cliente sarà tenuto a versare a Mitan Telematica S.r.l. l'importo dovuto per l'utilizzo del Servizio fino alla sua effettiva disattivazione, nonché l'eventuale contributo per il costo di disattivazione dello stesso e, ove previsto, la restituzione degli apparati forniti in comodato d'uso gratuito.

### 4.4 Fatturazione e modalità di pagamento

Il Cliente riceverà da Mitan Telematica S.r.l. i documenti di fatturazione su base periodica e commisurati alle tariffe in vigore al momento della sottoscrizione del Contratto o in base a quelle successivamente aggiornate.

La fattura emessa è chiara e di semplice consultazione, e conterrà riferimenti ai singoli Servizi e ai periodi di riferimento. La fattura verrà inviata almeno 15 (quindici) giorni prima della scadenza dei pagamenti ai sensi dell'art. 7 allegato A della Delibera 179/03/CSP e conterrà importi commisurati alle tariffe in vigore o in base a quelle eventualmente aggiornate.

Qualora l'importo da pagare per i servizi Mitan Telematica S.r.l. sia, con riferimento ad uno specifico periodo mensile, inferiore ad un determinato ammontare, fissato discrezionalmente da Mitan Telematica S.r.l., la relativa fattura non sarà emessa. Di conseguenza, il Cliente non riceverà la fattura e non sarà tenuto ad effettuare alcun pagamento per il mese interessato dal rinvio. Il traffico sarà, di conseguenza, addebitato sulla fattura relativa al periodo successivo.

Nel caso di ritardo nei pagamenti, fermo restando il diritto di Mitan Telematica S.r.l. di sospendere e/o risolvere il Contratto o il singolo Servizio nel rispetto delle modalità della normativa vigente, l'utente sarà tenuto a corrispondere a Mitan Telematica S.r.l. l'indennità di mora di cui alle Condizioni Generali.

In determinate circostanze, Mitan Telematica S.r.l. può offrire al Cliente la possibilità di assolvere ai pagamenti per mezzo di un piano rateale.

L'errata attivazione o disattivazione di servizi di Mitan Telematica S.r.l. non richiesti dall'utente non potranno essere addebitati a quest'ultimo.

## 5 Parametri di attivazione servizi Dati e Voce

### 5.1 Tempo di attivazione del servizio

Mitan Telematica S.r.l. si impegna ad attivare il servizio entro 60 giorni dall'esito positivo delle verifiche tecniche, che avverranno entro 30 giorni dalla ricezione da parte di Mitan Telematica S.r.l. della proposta di abbonamento, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi, non imputabili a Mitan Telematica S.r.l., quali, a titolo di esempio: rete satura, assenza di predisposizione, tubazioni rotte etc.

Qualora si verifichi un ritardo nell'attivazione del servizio imputabile al cliente o a terzi o comunque dovuto a forza maggiore, Mitan Telematica S.r.l. si impegna a rendere noti al cliente i motivi del ritardo e laddove possibile, i tempi di attivazione. Qualora il ritardo nell'attivazione del servizio sia imputabile a Mitan Telematica S.r.l., il cliente avrà diritto agli indennizzi automatici.

Nel caso di connettività pregiata, come la fibra dedicata e i circuiti a progetto, il tempo di attivazione è indicato nel Contratto e salvo diversamente indicato l'operatore si impegna ad attivare entro 120 gg dall'esito positivo delle verifiche tecniche.



## 6 Tempi di risoluzione dei guasti tecnici

In presenza di condizioni di malfunzionamento o irregolare funzionamento della rete di telecomunicazioni, Mitan Telematica S.r.l. si impegna ad intervenire nelle seguenti modalità, salvo i casi di particolare complessità e/o dovuti a cause di forza maggiore nei quali comunque Mitan Telematica S.r.l. ripristinerà il servizio con la massima celerità, seppur senza poter rispettare le tempistiche indicate:

### 6.1 Servizio ADSL, VDSL, FTTC, FTTH (fonia/dati) - WLR

Al ricevimento della segnalazione di un guasto verrà effettuata un'analisi del livello di Severity, secondo le definizioni di seguito riportate e la risoluzione del medesimo avverrà nei tempi indicati (ad eccezione dei guasti riguardanti il circuito fisico - doppino in rame - o il servizio Wholesale dell'operatore).

Livello	Descrizione	Risoluzione
Severity 1	Guasto che prosci un degrado totale del servizio anche limitatamente alla sola componente fonia o alla sola componente dati	Per le segnalazioni ricevute entro le ore 12:00 (in giorno lavorativo), la risoluzione è prevista entro le 24 ore lavorative successive. Per le segnalazioni ricevute dalle ore 12:00 alle ore 17:00 (sempre in giorno lavorativo) la risoluzione è prevista entro 28 ore lavorative successive
Severity 2	Guasto che prosci un degrado parziale del servizio (per es. degrado totale di sola parte degli accessi fonia)	Per le segnalazioni ricevute entro le ore 12:00 (in giorno lavorativo), la risoluzione è prevista entro le 32 ore lavorative successive. Per le segnalazioni ricevute dalle ore 12:00 alle ore 17:00 (sempre in giorno lavorativo) la risoluzione è prevista entro 34 ore lavorative successive
Severity 3	Guasto che prosci un degrado di prestazioni accessorie del servizio fonia o dati	Per le segnalazioni ricevute in un giorno lavorativo, a prescindere dall'orario di apertura della segnalazione, la risoluzione è prevista entro le 72 ore lavorative successive all'apertura della segnalazione da parte del Cliente.

Se invece il guasto riguarda il circuito fisico (doppino in rame) o il servizio Wholesale dell'operatore il tempo di riparazione, indipendentemente dal livello di Severity è il secondo giorno lavorativo successivo alla segnalazione

### 6.2 Servizio Fibra Ottica Dedicata (fonia/dati)

Al ricevimento della segnalazione di un guasto verrà effettuata un'analisi del livello di Severity, secondo le definizioni di seguito riportate e la risoluzione del medesimo avverrà nei tempi indicati, salvo livelli più performanti indicati nel Contratto.

Livello	Descrizione	Risoluzione
Severity 1	Guasto che prosci un degrado totale del servizio anche limitatamente alla sola componente fonia o alla sola componente dati	Per le segnalazioni ricevute entro le ore 12:00 (in giorno lavorativo), la risoluzione è prevista entro le 8 ore lavorative successive. Per le segnalazioni ricevute dalle ore 12:00 alle ore 17:00 (sempre in giorno lavorativo) la risoluzione è prevista entro le 12 ore lavorative successive all'apertura della segnalazione da parte del Cliente.
Severity 2	Guasto che prosci un degrado parziale del servizio (per es. degrado totale di sola parte degli accessi fonia)	Per le segnalazioni ricevute entro le ore 12:00 (in giorno lavorativo), la risoluzione è prevista entro le 24 ore lavorative successive. Per le segnalazioni ricevute dalle ore 12:00 alle ore 17:00 (sempre in giorno lavorativo) la risoluzione è prevista entro le 28 ore lavorative successive all'apertura della segnalazione da parte del Cliente.
Severity 3	Guasto che prosci un degrado di prestazioni accessorie del servizio fonia o dati	Per le segnalazioni ricevute in un giorno lavorativo, a prescindere dall'orario di apertura della segnalazione, la risoluzione è prevista entro le 52 ore lavorative successive all'apertura della segnalazione da parte del Cliente.

I valori indicati fanno riferimento alle componenti di servizio erogate da Mitan Telematica S.r.l. e sono applicati ad accessi di tipo Fibra Ottica.



### 6.3 Servizio WIRELESS (Hiperlan, WiMax, LTE)

Al ricevimento della segnalazione di un guasto verrà effettuata un'analisi del livello di Severity, secondo le definizioni di seguito riportate e la risoluzione del medesimo avverrà nei tempi indicati

Livello	Descrizione	Risoluzione
Severity 1	Guasto che prosci un degrado totale del servizio anche limitatamente alla sola componente fonia o alla sola componente dati	Per le segnalazioni ricevute entro le ore 12:00 (in giorno lavorativo), la risoluzione è prevista entro le 32 ore lavorative successive. Per le segnalazioni ricevute dalle ore 12:00 alle ore 17:00 (sempre in giorno lavorativo) la risoluzione è prevista entro 36 ore lavorative successive
Severity 2	Guasto che prosci un degrado parziale del servizio (per es. degrado totale di sola parte degli accessi fonia)	Per le segnalazioni ricevute entro le ore 12:00 (in giorno lavorativo), la risoluzione è prevista entro le 48 ore lavorative successive. Per le segnalazioni ricevute dalle ore 12:00 alle ore 17:00 (sempre in giorno lavorativo) la risoluzione è prevista entro 52 ore lavorative successive
Severity 3	Guasto che prosci un degrado di prestazioni accessorie del servizio fonia o dati	Per le segnalazioni ricevute in un giorno lavorativo, a prescindere dall'orario di apertura della segnalazione, la risoluzione è prevista entro le 72 ore lavorative successive all'apertura della segnalazione da parte del Cliente.

Se invece il guasto e/o il degrado del servizio riguardano le frequenze trasmissive in licenze libere i tempi medi di riparazione, indipendentemente dal livello di Severity e sempre calcolati sulla totalità dei Clienti attivi è il secondo giorno lavorativo successivo alla segnalazione

### 6.4 Servizi Data Center

Sono intesi come servizi di Data Center i seguenti servizi;

Servizi di Back Up remoto.

Servizi di Virtual Machine (server Virtuali).

Servizi Hot Spot.

#### 6.4.1 Servizi Data Center

Al ricevimento della segnalazione di un guasto verrà effettuata un'analisi del livello di Severity, secondo le definizioni di seguito riportate e la risoluzione del medesimo avverrà nei tempi indicati.

Livello	Descrizione	Risoluzione
Severity 1	Totale indisponibilità del servizio dovuto a guasto che prosci un degrado totale dei servizi anche limitatamente alla sola componente Hardware e/o software	Per le segnalazioni ricevute entro le ore 12:00 (in giorno lavorativo), la risoluzione è prevista entro le 16 ore lavorative successive. Per le segnalazioni ricevute dalle ore 12:00 alle ore 17:00 (sempre in giorno lavorativo) la risoluzione è prevista entro le 20 ore lavorative successive all'apertura della segnalazione da parte del Cliente.
Severity 2	Guasto che prosci un degrado di prestazioni accessorie del servizio	Per le segnalazioni ricevute in un giorno lavorativo, a prescindere dall'orario di apertura della segnalazione, la risoluzione è prevista entro le 48 ore lavorative successive all'apertura della segnalazione da parte del Cliente.

### 6.5 Manutenzione della rete e/o servizi

Nei casi di manutenzione programmata, che determinino l'interruzione del servizio, il cliente sarà avvisato con almeno 24 ore di anticipo mediante comunicazione mezzo mail e/o fax.

Qualora Mitan Telematica S.r.l. non rispetti i suddetti termini di intervento, il cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al punto 9.



## 7 Servizio di assistenza clienti e reclami

Mitan Telematica S.r.l. garantisce un servizio di assistenza telefonica attivo nei giorni ed orari previsti dalla delibera 255/24/CONS contattabile al **numero verde 800.355633** da lunedì al sabato, festivi esclusi, dalle 8,30 alle 19 oltre al servizio clienti reso negli orari d'ufficio, festivi esclusi, dalle 8,30 alle 12,30 e dalle 14,00 alle 17,30 contattabile al **numero verde 800 304726** o al numero 026624031.

Ad entrambi i contatti, il Cliente può richiedere informazioni, segnalare disservizi e comunicare eventuali proposte di miglioramento dei servizi. Il servizio di assistenza clienti assicura la tracciabilità dei contatti e la possibilità di parlare con un operatore umano.

Il servizio di assistenza clienti è reperibile anche in forma digitale tramite e-mail da indirizzarsi a [assistenza@mitan.it](mailto:assistenza@mitan.it), tramite fax al numero 0266240374 oppure sul sito [www.mitan.it](http://www.mitan.it). Le richieste verranno prese in considerazione il prima possibile.

Per ogni informazione sui punti di contatto, tutti i recapiti sono disponibili sul sito [www.mitan.it](http://www.mitan.it) il quale è costantemente aggiornato.

Il servizio assistenza Cliente consiste in un Help Desk di primo e di secondo livello.

### Primo livello

Il nostro personale di Help Desk tecnico è costantemente preparato ed aggiornato sulle eventuali problematiche che si possono verificare durante la normale fornitura del servizio stesso.

Mediante un Menù guidato appositamente istituito per il seguente servizio tutte le chiamate di richiesta assistenza vengono inoltrate al nostro reparto tecnico che, prendendo "carico" della segnalazione, provvederà ad assegnare un codice Ticket inviando in automatico la notifica di "presa in carico" segnalazione di guasto. Già in questa fase il problema viene affrontato, ove possibile, in modalità risolutiva affrontando e risolvendo il guasto da remoto.

### Secondo livello

Il problema affrontato a questo livello prevede una eventuale attività di analisi e valutazione guasto/soluzione che preveda anche un eventuale intervento on site per la verifica con l'eventuale sostituzione di apparati forniti da Mitan Telematica S.r.l.

In questi casi tutte le attività vengono concordate con il cliente stesso al fine di garantire il minor disagio possibile. In entrambi i casi il nostro Help desk, alla risoluzione del guasto e/o alla chiusura del ticket invierà una notifica via e-mail con la descrizione della risoluzione guasto.

Il Cliente ha diritto di formulare un reclamo attraverso il numero verde indicato. Ogni operatore del call center potrà ricevere reclami da parte dell'utenza.

Per inviare un reclamo è anche possibile l'invio di una raccomandata A/R alla sede di Mitan Telematica S.r.l. e via PEC: [mitan.telematica@legalmail.it](mailto:mitan.telematica@legalmail.it). Nelle comunicazioni scritte il Cliente deve riportare in oggetto la dicitura "reclamo" aggiungendo il proprio codice cliente o altra modalità di identificazione.

All'apertura del reclamo, l'Operatore invia una comunicazione di presa in carico con il codice identificativo del reclamo stesso. Il reclamo è sempre tracciabile e il Cliente, tramite il codice, potrà richiedere ogni aggiornamento. Mitan Telematica S.r.l. provvede alla verifica del reclamo e a definirlo nei termini di cui alla delibera 255/24/CONS, fornendo un resoconto per iscritto contenente le informazioni di cui all'allegato 5 dell'Allegato A) della citata. Per ogni informazione in merito ai reclami è sempre disponibile la pagina del sito web [www.mitan.it](http://www.mitan.it) a ciò dedicata.

## 8 Parametri qualitativi dei servizi

Mitan Telematica S.r.l. annualmente fissa i suoi obiettivi di qualità e li pubblica, come previsto dalla delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Allegato A alla delibera 156/23/CONS) sul sito alla pagina [www.mitan.it/indicatori-di-qualita/](http://www.mitan.it/indicatori-di-qualita/). Inoltre, pubblica i risultati raggiunti riferiti agli indicatori per cui fissa tali obiettivi.

## 9 Indennizzi

I Clienti Mitan Telematica S.r.l. potranno beneficiare, nei casi di seguito specificati, di indennizzi legati ad omissioni, carenze, ritardi e/o comunque comportamenti che evidenzino la responsabilità diretta di Mitan Telematica S.r.l. .

Si rappresenta che al fine di poter beneficiare dell'eventuale indennizzo, risulta necessario che:

- A. il Cliente abbia provveduto tempestivamente e nelle forme previste al Par. 7 ad inoltrare debita segnalazione ovvero debita comunicazione al Servizio di Mitan Telematica S.r.l. preposto alla gestione dell'attività oggetto della richiesta di indennizzo
- B. la riparazione del disservizio abbia comportato tempistiche esorbitanti il termine massimo di risoluzione indicato al Par. 6 e/o l'attività richiesta non sia stata espletata ovvero sia stata espletata con tempistiche esorbitanti il criterio di ragionevolezza;
- C. il Cliente abbia provveduto ad inviare al preposto Ufficio Reclami comunicazione di reclamo/richiesta di indennizzo nelle forme previste al presente Paragrafo;
- D. l'analisi operata sulla segnalazione effettuata e sugli interventi di assistenza tecnica effettuati, ovvero sull'operato del/i settore/i preposti allo svolgimento dell'attività, abbia evidenziato omissioni, carenze, ritardi e/o comunque la responsabilità diretta della Mitan Telematica S.r.l. e, dunque, la fondatezza di quanto contestato nella
- E. segnalazione/reclamo.



Si riportano di seguito gli indennizzi individuati da Mitan Telematica S.r.l. e i relativi importi:

- a) in caso di ritardo, rispetto al tempo contrattualmente previsto, per l'attivazione del servizio fisso verrà riconosciuto automaticamente un indennizzo pari a € 6 per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di 100 euro , a seguito di segnalazione del disservizio da parte del Cliente.
- b) in caso di ritardo, rispetto al tempo contrattualmente previsto, nel ripristino dei guasti dei servizi fissi imputabile a Mitan Telematica S.r.l. verrà riconosciuto automaticamente un indennizzo pari a € 6 per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di 100 euro , a seguito di segnalazione del disservizio da parte del Cliente.
- c) nel 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, verrà riconosciuto automaticamente un indennizzo pari a € 6 per ogni giorno di sospensione fino ad un massimo di 100 euro , a seguito di segnalazione del disservizio da parte del Cliente.
- d) in caso di ritardo, rispetto al tempo contrattualmente previsto, nella risposta ai reclami relativamente ai servizi fissi verrà riconosciuto, se richiesto, un indennizzo pari a € 6 per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di 100 euro .
- e) in caso di omessa o ritardata portabilità del numero fisso, rispetto al tempo contrattualmente previsto, verrà riconosciuto, se richiesto, un indennizzo pari a € 6 per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di 100 euro .
- f) in caso di attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti verrà riconosciuto, se richiesto, un indennizzo pari a € 6 per ogni giorno di attivazione fino ad un massimo di 100 euro ;
- g) in caso di perdita della numerazione verrà riconosciuto, se richiesto, un indennizzo pari a € 50 per ogni anno di precedente utilizzo fino ad un massimo di € 300;
- h) in caso di omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici verrà riconosciuto, se richiesto, un indennizzo pari a € 40 per ogni anno di disservizio fino ad un massimo di € 200.

L'indennizzo, che esclude la risarcibilità del maggior danno, verrà corrisposto da Mitan Telematica S.r.l. mediante accredito a partire dalla prima fattura emessa successivamente all'accertamento del disservizio da parte di Mitan Telematica S.r.l. stessa, ovvero, se necessario, provvederà in tempi ragionevoli alla liquidazione, fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito o di forza maggiore. Tale indennizzo non trova applicazione se il ritardo è imputabile o comunque ascrivibile al Cliente ovvero a terzi diversi da Mitan Telematica S.r.l.

Infine, i valori sopra riportati sono da considerarsi validi, salvo diverse disposizioni previste nelle condizioni contrattuali.

## 10. Portabilità del numero

Mitan Telematica S.r.l. offre ai Clienti le seguenti informazioni relative al passaggio da un operatore all'altro:

per la portabilità del numero, il Cliente deve offrire a Mitan Telematica S.r.l. il codice di migrazione, per evitare KO per codice errato, Mitan Telematica S.r.l. ha cura di controllare con il Cliente la correttezza di tale codice. Una volta verificata la relativa correttezza, il codice viene inserito nel portale OLO2OLO, la piattaforma web attraverso cui vengono gestite le migrazioni in entrata e in uscita. Mitan Telematica S.r.l. segue gli aggiornamenti della procedura e si impegna a dare relativa informazione di ogni cambiamento al Cliente. La procedura tecnica di passaggio segue i principi stabilità dall'Autorità con la delibera 274/07/CONS e s.m.i.

Qualora il Cliente risolva il Contratto con Mitan Telematica S.r.l. con altro operatore conserverà il diritto a mantenere il numero telefonico per 60 (sessanta) giorni dalla disattivazione del numero presso l'operatore di provenienza.