



meucom

CARTA DEI SERVIZI DI MEWECOM ITALIA S.P.A.

INDICE

1. PRINCIPI FONDAMENTALI	3
<i>1.1 CORTESIA E TRASPARENZA</i>	3
<i>1.2 PARTECIPAZIONE</i>	3
<i>1.3 EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA' DI TRATTAMENTO</i>	3
<i>1.4 AGEVOLAZIONI PER UTENTI DISABILI</i>	3
<i>1.5 CONTINUITA' DEL SERVIZIO</i>	3
<i>1.6 EFFICIENZA ED EFFICACIA</i>	3
2. IMPEGNI VERSO CLIENTELA	3
3. IL CONTRATTO	4
<i>3.1 CONDIZIONI DI RECESSO</i>	4
<i>3.2 MODIFICHE DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI</i>	4
<i>3.3 FATTURAZIONE E MODALITA' DI PAGAMENTO</i>	4
<i>3.4 DEPOSITI CAUZIONALI</i>	4
<i>3.5 COSTI DI RIATTIVAZIONE</i>	4
<i>3.6 LE APPARECCHIATURE</i>	<u>54</u>
4. TUTELA DEL CLIENTE	5
<i>4.1 COMUNICAZIONI CON IL CLIENTE</i>	5
<i>4.2 MODALITÀ DI SEGNALAZIONE DI UN RECLAMO DA PARTE DEL CLIENTE</i>	5
<i>4.3 RECLAMO PER QUESTIONI TECNICHE</i>	5
<i>4.4 RECLAMO PER QUESTIONI AMMINISTRATIVE</i>	5
<i>4.5 FRODI E TRAFFICO ANOMALO</i>	5
<i>4.6 CONCILIAZIONE DIRETTA</i>	5
<i>4.7 PROCEDURA DI CONCILIAZIONE MEDIANTE I CORECOM</i>	5
<i>4.8 DISABILITAZIONE CHIAMATE E BLOCCO SELETTIVO</i>	5
<i>4.9 PRIVACY</i>	5
<i>4.10 ELENCHI TELEFONICI</i>	6
<i>4.11 TUTELA DEI MINORI</i>	6
5. OFFERTA DEI SERVIZI	6
<i>5.1 TEMPO DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI</i>	6
<i>5.2 TEMPI DI RISOLUZIONE DEI GUASTI TECNICI</i>	6
6. STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI E OBIETTIVI	6
<i>6.1 INDENNIZZI E RIMBORSI</i>	6
<i>6.2 OBIETTIVI</i>	6

PREMESSA

Mewecom Italia S.p.A. [di seguito per brevità "Mewecom"] è una società di telecomunicazioni che offre servizi voce internazionali a qualsiasi fornitore di servizi di comunicazione in tutto il mondo, garantendo ai propri Partner un'offerta completa competitiva e flessibile, grazie alle interconnessioni con i principali Carrier. Mewecom, inoltre, è rivenditore di servizi di telecomunicazioni a larga banda offre alla clientela business e residenziale servizi integrati su rete fissa e su rete mobile di telefonia, accesso veloce a Internet, trasmissione dati, applicazioni video, videocomunicazione. Mewecom è in possesso delle autorizzazioni generali necessarie all'erogazione di tali prestazioni.

La filosofia di Mewecom è orientata al monitoraggio continuo dei parametri di qualità e delle esigenze del cliente; ciò permette di fornire il miglior percorso corrispondente al target richiesto.

La Carta dei Servizi di Mewecom, unitamente alle Condizioni Generali di Contratto, risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra Operatore di comunicazioni e Cliente ed è stata redatta in linea con quanto previsto dall'art.10 del D.P.R. 18 settembre 1997 n.318, dalla Delibera n. 179/03/CSP, dalla Delibera 254/04/CSP e dalla Delibera 131/06/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e 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 disciplinato dal Contratto sottoscritto.

La Carta dei Servizi intende essere quindi uno strumento in grado di sintetizzare diritti del Cliente ed impegni assunti da Mewecom nei confronti dello stesso. Ai sensi della normativa vigente, nella Carta dei Servizi sono indicati gli obiettivi di qualità dei servizi per l'anno in corso. La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito www.mewecom.it.

1. PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1 CORTESIA E TRASPARENZA

Cortesia, trasparenza, massima disponibilità verso il Cliente sono i principi cui Mewecom si ispira per fornire i propri servizi e garantirne per quanto possibile la massima qualità. In tal senso il personale Mewecom, è sempre tenuto ad indicare il proprio nome sia nel rapporto personale, che nelle comunicazioni telefoniche con il Cliente, ed ascolterà con la dovuta attenzione le richieste degli utenti, cercando di soddisfare le esigenze manifestate. Mewecom si impegna a fornire tutte le informazioni in merito ai propri servizi e le relative condizioni economiche e tecniche di fornitura, cercando di utilizzare un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile a tutti.

1.2 PARTECIPAZIONE

Mewecom si impegna a soddisfare le esigenze dei Clienti raccogliendo suggerimenti e proposte su come migliorare i propri servizi e la stessa Carta dei Servizi. Ciascun Cliente o associazione dei consumatori può produrre documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti. Tale materiale verrà adeguatamente analizzato da Mewecom, fornendo risposta a tutti negli opportuni tempi.

1.3 EGUALIANZA ED IMPARZIALITA' DI TRATTAMENTO

Nel fornire i propri servizi Mewecom rispetta principi di uguaglianza dei diritti e di non discriminazione con riguardo a sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche, tenendo un comportamento ispirato a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Mewecom fornisce i propri servizi a tutti i Clienti e nel rispetto di regole che sono uguali per tutti. Particolare attenzione sarà, tuttavia, riservata verso quei soggetti appartenenti a fasce svantaggiate e deboli della popolazione.

1.4 AGEVOLAZIONI PER UTENTI DISABILI

In adempimento alle delibere 202/08/CONS e 514/07/CONS, Mewecom riserva ai suoi Clienti non vedenti e non udenti condizioni di contratto agevolate. Per i non vedenti e per quegli utenti nel cui nucleo familiare sia presente una persona non vedente, Mewecom permette la fruizione di almeno 90 ore mensili gratuite di navigazione Internet o in alternativa uno sconto pari al 50% del costo di abbonamento mensile dell'ADSL flat.

Per i non udenti e per quegli utenti nel cui nucleo familiare sia presente una persona non udente, è prevista l'esenzione del canone mensile sulla telefonia fissa.

1.5 CONTINUITA' DEL SERVIZIO

Mewecom, si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare e continuativo e senza interruzioni per tutta la durata del contratto. Eventuali interruzioni o forniture irregolari del servizio, necessarie per permettere le attività di manutenzione saranno limitate ai tempi tecnici strettamente necessari ed effettuate durante orari notturni di basso traffico. Qualora il servizio dovesse essere sospeso per cause di forza maggiore, Mewecom, si impegna a ridurre al minimo i tempi di disservizio e i disagi arrecati ai Clienti, informandoli, qualora ovviamente le sia possibile, di quando il servizio riprenderà o cesserà la situazione di funzionamento irregolare.

1.6 EFFICIENZA ED EFFICACIA

I servizi sono forniti secondo criteri di efficienza ed efficacia, adottando le soluzioni tecnologiche ed organizzative più avanzate. Mewecom renderà disponibili periodicamente i risultati raggiunti in relazione agli indicatori di qualità dei propri servizi.

2. IMPEGNI VERSO CLIENTELA

La soddisfazione del Cliente è il fine cui tende Mewecom e a tal proposito si impegna a:

- Attivare i servizi secondo le Condizioni Generali di Contratto e concordando con il Cliente tempi e modalità di intervento; in caso di intervento presso la sede del Cliente il tecnico incaricato sarà munito di apposito tesserino di riconoscimento;
- Consegnare al Cliente le condizioni generali di contratto in occasione della sottoscrizione delle stesse o mediante altre modalità;
- Provvedere a propria cura e spesa al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali pre-esistenti. In caso di attivazioni o disattivazioni di linee o contratti o di forniture di beni o servizi non richiesti;
- Fornire un servizio telefonico con chiamata gratuita al quale il Cliente può rivolgersi per avere assistenza tecnica, segnalare guasti, chiedere informazioni inerenti ai diversi servizi erogati e le condizioni economiche applicate;
- Dare immediata comunicazione di ogni modifica delle condizioni economiche e tecniche di offerta all'interno della fattura, oppure attraverso il portale www.mewecom.it o attraverso il servizio di Customer Care;
- Inviare la fattura almeno entro 15 giorni dalla scadenza del pagamento, fattura che dovrà essere di facile lettura e contenente tutte le informazioni necessarie compresa, per chi lo desidera, la documentazione di ogni singola comunicazione effettuata nel periodo di riferimento al fine di consentire al Cliente di controllare il livello dei consumi;

- A restituire, decorsi 60 giorni dalla cessazione del contratto, l'anticipo conversazioni. Qualora tale rimborso, dovesse avvenire dopo il termine ci impegniamo a restituire detto importo comprensivo degli interessi legali;
- Inserire e modificare in qualsiasi momento sulla base delle indicazioni ricevute dal 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 e n. 180/02/CONS;
- Consente l'attivazione e la fruizione del blocco selettivo di chiamata nelle modalità previste nella delibera AGCOM 418/07/CONS e successiva integrazione 600/09/CONS;
- Fornire tutte le informazioni necessarie e la più completa collaborazione alle Autorità pubbliche competenti per l'accertamento di eventuali atti e comportamenti illeciti.

3. IL CONTRATTO

Il Contratto si intende concluso nel momento dell'attivazione del servizio contrattualizzato da parte di Mewecom. Le Condizioni Generali di Contratto dovranno essere consegnate al Cliente in occasione della sottoscrizione delle stesse o mediante altre modalità nel caso di contratti a distanza.

3.1 CONDIZIONI DI RECESSO

Il Cliente ha facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento mediante comunicazione scritta da inviare a Mewecom a mezzo Pec indirizzata a mewecom@pec.it o con lettera raccomandata a/r, inviata alla Sede Operativa di Mewecom Italia S.p.A., in Arezzo 52100, Via Galileo Ferraris n. 216, con un preavviso di almeno 30 giorni, salvo diversa pattuizione specificata dalle parti sul contratto. In caso di recesso il Cliente si impegna e si obbliga a corrispondere a Mewecom il "contributo di disattivazione" per il ristoro dei costi sostenuti, così come determinato nelle Condizioni Generali di Contratto.

Qualora il Contratto sia stato stipulato fuori dai locali commerciali, in presenza di un funzionario di vendita Mewecom e mediante consegna a quest'ultimo del Contratto sottoscritto dal Cliente, secondo quanto disposto dall'art. 1 del D.lgs. n. 50/1992, e qualora il Contratto sia stato stipulato a distanza, mediante invio a Mewecom del contratto, il Cliente potrà esercitare il diritto di recesso dandone comunicazione a Mewecom via Pec indirizzata a mewecom@pec.it o mediante lettera raccomandata a/r entro 14 giorni dalla data di perfezionamento del Contratto secondo quanto disposto dagli artt. 52 e seguenti del D.lgs. 206/2005 (Codice del Consumo).

3.2 MODIFICHE DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI

Mewecom potrà modificare le specifiche tecniche del Servizio, aggiornare i corrispettivi per i Servizi, nonché, variare le presenti Condizioni Generali per sopravvenute esigenze tecniche.

Le modifiche che comportino un aumento del prezzo dei Servizi o di altri oneri economici a carico del Cliente, o che comunque determinino un peggioramento della sua posizione contrattuale, saranno efficaci solo dopo il decorso del termine di 30 giorni dalla data della loro comunicazione al Cliente.

Nello stesso termine il Cliente potrà recedere dal Contratto mediante comunicazione scritta. In mancanza di recesso notificato entro 30 giorni dalla data di comunicazione di cui al precedente paragrafo, le modifiche si intenderanno definitivamente accettate dal Cliente.

3.3 FATTURAZIONE E MODALITA' DI PAGAMENTO

Per i servizi usufruiti il Cliente riceverà da Mewecom fatturazioni commisurate alle tariffe in vigore al momento della sottoscrizione del contratto.

La fatturazione è effettuata su base mensile anticipata per i canoni e posticipata per i consumi, altre forme di periodicità di fatturazione potranno essere introdotte in funzione delle peculiarità del servizio offerto o dei volumi di traffico del Cliente. La fattura verrà inviata al Cliente con almeno 15 giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza del pagamento.

Su richiesta scritta del Cliente, nel rispetto del D.lgs. n. 171 del 1998, Mewecom provvede a fornire, senza costi aggiuntivi, la documentazione degli addebiti. Tale documentazione è composta dai seguenti elementi: data e ora della conversazione, numero chiamato, durata e importo della chiamata al lordo degli sconti.

Il Pagamento deve essere effettuato per l'intero importo entro la data di scadenza indicata in fattura e potrà essere effettuato con addebito SEPA Direct Debit (SDD, già RID), bonifico bancario o con carta di credito.

Mewecom si riserva la facoltà di introdurre nuove modalità di pagamento coerenti con lo sviluppo dei sistemi di pagamento e/o limitarne alcune in relazione a specifici prodotti e/o servizi offerti. Mewecom comunicherà alla Clientela le modalità disponibili al momento della sottoscrizione del contratto.

Per la parte di fattura contestata il Cliente potrà attivare la procedura di reclamo così come descritta al paragrafo 4 sulla tutela del Cliente. In assenza di reclamo, presentato nelle modalità e forme predette, le fatture si intenderanno accettate dal Cliente.

Salvo il caso in cui sia riscontrata la fondatezza del reclamo, in caso di ritardo dei pagamenti potranno essere addebitati al Cliente a titolo di indennità di mora sugli importi fatturati gli interessi per ogni giorno di ritardo così come previsti dalla legge. Per la determinazione del tasso si farà riferimento alla tabella pubblicata dal quotidiano "Il Sole 24 ore" a cura dell'ABI applicando i tassi ivi riferiti a partire dal primo giorno successivo a quello indicato in detta tabella.

Mewecom si riserva altresì facoltà di sospendere l'erogazione del servizio qualora il cliente non provveda al pagamento delle fatture scadute.

3.4 DEPOSITI CAUZIONALI

A garanzia delle obbligazioni derivanti da contratto, Mewecom potrà richiedere al Cliente, su richiesta motivata, un deposito cauzionale infruttifero, il cui importo sarà commisurato al valore dei servizi richiesti e delle apparecchiature fornite.

Qualora il Cliente non provveda tempestivamente al deposito cauzionale richiesto, Mewecom potrà sospendere i Servizi, previo avviso telefonico; i Servizi saranno riattivati successivamente al versamento o adeguamento del deposito cauzionale dovuto.

Per la soddisfazione dei propri crediti vantati verso il Cliente, Mewecom potrà rivalersi sulle somme eventualmente versate dal Cliente a titolo di deposito cauzionale.

Mewecom provvederà, entro 60 giorni dalla data di cessazione del Contratto, a restituire al Cliente le somme versate a titolo di deposito cauzionale, purché risultino interamente adempiute le obbligazioni derivanti dal Contratto stesso.

Qualora il Cliente abbia versato un anticipo sulle conversazioni, Mewecom si impegna a restituire l'anticipo versato, entro 60 giorni dalla cessazione del contratto. Qualora tale rimborso dovesse avvenire oltre il termine predetto, Mewecom si impegna restituire l'importo anticipato, comprensivo degli interessi legali.

3.5 COSTI DI RIATTIVAZIONE

Nel caso un Cliente chieda di riattivare un servizio sospeso a causa del mancato pagamento (non oggetto di contestazione) Mewecom richiederà il

pagamento di un costo di riattivazione del servizio di € 30,00.

3.6 LE APPARECCHIATURE

In caso di cessazione parziale o totale del contratto, le apparecchiature concesse al Cliente in comodato d'uso o noleggio dovranno essere restituite a Mewecom, perfettamente integre, entro 30 giorni dalla disattivazione dei servizi da parte di Mewecom. In caso di mancata restituzione delle apparecchiature entro tale scadenza, Mewecom addebiterà al Cliente il costo delle apparecchiature concesse in comodato.

4. TUTELA DEL CLIENTE

4.1 COMUNICAZIONI CON IL CLIENTE

Mewecom assicura e verifica periodicamente la chiarezza e la comprensibilità dei documenti destinati alla Clientela e ne garantisce l'accessibilità. Un servizio telefonico è a disposizione al numero verde 800 198 060 per tutti coloro che desiderano ricevere assistenza tecnica ed informazioni di carattere commerciale e amministrativa.

Ai Clienti viene data la possibilità di contattare i servizi di Customer Care anche tramite canali alternativi al Numero Verde, ovvero via mail a supportotecnico@mewecom.it.

4.2 MODALITÀ DI SEGNALAZIONE DI UN RECLAMO DA PARTE DEL CLIENTE

Nella documentazione di fatturazione inviata all'utente sono indicati il numero telefonico e l'indirizzo cui poter presentare reclami e segnalazioni. I reclami possono essere portati a conoscenza di Mewecom via posta elettronica ed è necessario che il Cliente fornisca tutte le informazioni indispensabili per l'identificazione dell'istanza.

Il Cliente può presentare eventuali reclami relativi a problemi tecnici nell'erogazione del servizio, a questioni amministrative di fatturazione, al mancato rispetto delle condizioni contrattuali o degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi.

Consequentemente Mewecom provvederà a valutare la fondatezza del reclamo e fornirà ove possibile un immediato riscontro, impegnandosi comunque a rispondere sempre nel termine massimo di 30 giorni dal ricevimento del medesimo. Nel caso in cui il reclamo riguardi fatti di particolare complessità, che non consentano una risposta esauriente nel termine di cui sopra, Mewecom, sempre entro detto termine, informerà il Cliente dello stato di avanzamento della pratica.

4.3 RECLAMO PER QUESTIONI TECNICHE

Nel caso di reclami relativi a vizi nell'erogazione del servizio, il Cliente dovrà inoltrare il reclamo entro il termine di 3 giorni lavorativi decorrente dal giorno di manifestazione del disservizio, ciò anche al fine di poter accertare la causale del disservizio.

Nel caso di segnalazione di un guasto Mewecom provvederà - entro il termine perentorio di 72 ore decorrente dalla segnalazione - ad effettuare un intervento tecnico finalizzato alla individuazione del guasto e sua possibile risoluzione.

4.4 RECLAMO PER QUESTIONI AMMINISTRATIVE

I reclami in merito agli importi fatturati dovranno essere inoltrati e confermati, con le modalità di cui sopra, entro 30 giorni dalla data d'emissione della fattura. Il Cliente dovrà provvedere comunque al pagamento nei termini previsti, con la sola esclusione delle somme oggetto di diretta contestazione. Mewecom esaminerà il reclamo e fornirà risposta al Cliente entro 15 giorni successivi. Nel caso in cui il reclamo riguardasse fatti di particolare complessità, che non consentano una risposta esauriente nei termini di cui sopra, Mewecom, entro detto termine, informerà il cliente sullo stato di avanzamento della pratica.

In caso di frode denunciata che abbia come oggetto l'uso indebito da parte di terzi soggetti del collegamento di rete effettuato al di fuori dei locali nei quali è posto il terminale di utente, i pagamenti relativi all'asserito traffico fraudolento oggetto di denuncia rimarranno sospesi sino alla definizione della procedura di reclamo, descritta nel presente capo ovvero sino alla definizione del tentativo di conciliazione, così come previsto nella delibera 203/18/CONS. I pagamenti sospesi saranno addebitati al Cliente in caso di insussistenza di manomissione del collegamento di rete.

Ove invece sia riscontrata la fondatezza del reclamo anche nell'ipotesi di frode accertata, e il Cliente abbia già pagato tutti gli importi addebitati, Mewecom provvederà alla restituzione dei suddetti importi riconoscendo al Cliente gli interessi legali per il periodo intercorrente tra l'avvenuto pagamento e la data del rimborso. Nel caso in cui invece il reclamo non venga accettato, il Cliente dovrà pagare l'importo dovuto così come comunicato, nonché l'indennità di mora inserita in una successiva bolletta telefonica. In un'ottica di trasparenza i reclami e le segnalazioni inviate vengono conservati.

4.5 FRODI E TRAFFICO ANOMALO

Nel caso di frode, avente ad oggetto l'uso indebito da parte di terzi del collegamento di rete, il Cliente dovrà presentare una denuncia alle Autorità competenti nelle forme previste dalla normativa vigente e inviare copia della stessa a Mewecom, anche via Pec indirizzata a mewecom@pec.it in modo da poter sospendere i pagamenti relativi al solo traffico denunciato di origine fraudolenta fino alla definizione della controversia. Gli importi sospesi potranno essere successivamente addebitati solo in caso di insussistenza di frode.

4.6 CONCILIAZIONE DIRETTA

È interesse di Mewecom cercare di prevenire situazioni di contenzioso con il Cliente, ma qualora dovessero verificarsi Mewecom cercherà in tutti i modi di risolvere le controversie mediante una conciliazione diretta con il Cliente; a tale scopo Mewecom ha previsto una funzione interna preposta a ricercare una conciliazione diretta con il Cliente. Eventuali indennizzi e rimborsi potranno essere riconosciuti al Cliente esclusivamente da parte dell'organo di cui sopra.

4.7 PROCEDURA DI CONCILIAZIONE MEDIANTE I CORECOM

Nel caso in cui insorga una controversia non risolvibile nei consueti canali di comunicazione che Mewecom mette a disposizione, il Cliente può avanzare una richiesta di conciliazione presso i CoReCom (Comitati Regionali delle Comunicazioni) presentando una apposita istanza mediante la compilazione del Formulário UG; per i dettagli sulla procedura e sulla modalità di compilazione di detto formulário è possibile consultare la Delibera 173/07/CONS sul sito dell'Autorità Garante delle Comunicazioni www.agcom.it dove si può reperire anche l'elenco dei Comitati Regionali delle Comunicazioni.

4.8 DISABILITAZIONE CHIAMATE E BLOCCO SELETTIVO

Mewecom, in ottemperanza a quanto previsto dalla Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 418/07/CONS e successiva integrazione 600/09/CONS, mette a disposizione del Cliente un blocco di chiamata verso le numerazioni specificate nei panieri delle sopraccitate Delibere; tali numerazioni potranno essere aperte solo tramite esplicita richiesta da parte del Cliente.

Il Cliente inoltre può richiedere il blocco selettivo di chiamata inviando una richiesta via Pec indirizzata a mewecom@pec.it o per e-mail specificando l'indicazione del/dei numero/i al quale applicare il blocco. È altresì possibile per il Cliente, attraverso l'impiego di un codice riservato PIN, auto disabilitare e riabilitare le chiamate verso prefissi diversi dal proprio, prefissi cellulari, internazionali.

4.9 PRIVACY

Il Cliente ha il diritto di essere previamente informato da parte di Mewecom, sulle modalità di trattamento dei propri dati personali nella maniera più comprensibile e trasparente possibile e di esprimere un consenso libero, differenziato e revocabile in relazione alle diverse/ulteriori possibilità di utilizzo anche da parte di terzi autorizzati.

In base al Regolamento UE 679/2016 (cd. GDPR), il Cliente ha i diritti contemplati agli artt. 15-25 del GDPR (diritto di accesso, diritto di limitazione,

diritto di rettifica, diritto all'oblio, diritto di limitazione di trattamento, diritto alla portabilità dei dati, diritto di opposizione). In particolare, potrà accedere in ogni momento ai dati personali che La riguardano, ottenere l'indicazione della loro origine, del modo con cui sono utilizzati, farli aggiornare, rettificare, integrare o cancellare, a seconda dei casi, ed opporsi alla loro utilizzazione.

4.10 ELENCHI TELEFONICI

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 nonché del Regolamento UE 679/2016 (GDPR), il Cliente può decidere se e con quali dati essere presente negli elenchi telefonici e nei servizi automatici on-line ed off-line di ricerca, ed autorizzare o meno l'utilizzo dei propri dati personali ai fini di informazione commerciale, di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta. In assenza di un'espressa volontà nessun Cliente sarà inserito negli elenchi pubblici cartacei o elettronici. Il Cliente può in qualunque momento decidere di modificare o cancellare i propri dati personali di base, ed eventualmente facoltativi, presenti negli elenchi o modificare il consenso all'utilizzo degli stessi.

4.11 TUTELA DEI MINORI

Mewecom assicura sempre e con ogni mezzo la tutela dei principi di dignità umana, di tutela dei minori e dell'ordine pubblico e sicurezza pubblica. La protezione dei minori impone il rifiuto di tutte le forme di sfruttamento del lavoro minorile e il rifiuto di tutte quelle comunicazioni ed informazioni che possano sfruttare la naturale ingenuità e credulità dei minori. Il rispetto della sensibilità dei minori impone inoltre cautele particolari e specifiche nell'utilizzo di contenuti potenzialmente nocivi.

Massima attenzione verrà rivolta nello scovare potenziali situazioni di sfruttamento sessuale dei minori e di atti che incitano all'uso della violenza verso gli stessi: Mewecom si impegna ad utilizzare in maniera adeguata tutti gli strumenti tecnici a sua disposizione per evitare ogni uso improprio ed illegale dei propri servizi, e cercando di non favorire, neppure in via indiretta o casuale, il compimento di reati.

5. OFFERTA DEI SERVIZI

Mewecom fornisce servizi di connettività Internet a larga banda da postazione fissa e di telefonia vocale fissa. Per la connettività Internet la tecnologia di realizzazione varia a seconda della tipologia di contratto, della fattibilità tecnica e della locazione geografica del Cliente; vengono quindi implementati servizi a larga banda su rame (ULL e Bitstream), su fibra ottica (rete proprietaria) e su rete wireless proprietaria in tecnologia 802.11h su frequenze 5,4 Ghz. I servizi di telefonia vocale vengono implementati su rame e fibra ottica con tecnologia TDM, v5.2 e VoIP (SIP e H323).

I servizi di rete mobile si appoggiano agli standard GSM, GPRS, UMTS, LTE e 5G e sono erogati dalla rete di un operatore mobile in possesso di licenza ministeriale.

Le operazioni di permuta fisica della linea e di trasferimento del numero telefonico ("Number Portability") potrebbero in casi eccezionali non avvenire in perfetta sincronia, causando l'interruzione temporanea dei servizi del cliente.

Oltre ai servizi di connettività e telefonia Mewecom ha ideato servizi più avanzati di videocomunicazione-videoconferenza, reti private virtuali (VPN), streaming audio e video, web housing e web hosting, Bandwidth on Demand.

5.1 TEMPO DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

Mewecom si impegna ad attivare il servizio entro 30 giorni solari, o diverso termine contrattualmente indicato, dall'esito positivo delle verifiche tecniche, che avverranno entro 30 giorni dalla ricezione da parte di Mewecom della Proposta di Abbonamento, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi, non imputabili a Mewecom.

Pertanto, il tempo massimo per l'attivazione del servizio, in caso di esito positivo delle verifiche tecniche, sarà di 60 giorni solari che decorrono dalla ricezione da parte di Mewecom della Proposta di Abbonamento sottoscritta.

Qualora si constati l'impossibilità di procedere all'attivazione o si verifichi un ritardo nell'attivazione del servizio, per cause imputabili al Cliente o a terzi o comunque dovuto a forza maggiore, Mewecom si impegna a rendere noti i motivi del ritardo e, laddove possibile, i tempi di attivazione. Qualora il ritardo sia imputabile a Mewecom, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al punto 6.1 della presente carta dei servizi.

5.2 TEMPI DI RISOLUZIONE DEI GUASTI TECNICI

Il Cliente dovrà tempestivamente segnalare malfunzionamenti che impediscono l'uso del servizio direttamente al Customer Care Mewecom. Le segnalazioni dovranno essere inoltrate via mail o via telefono al Servizio Clienti; telefonando al numero verde 800 198 060 dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00 dalle 14:00 alle 18:00.

Mewecom si impegna ad intervenire, in prima istanza con modalità in remoto e, in caso di non risoluzione del guasto, tramite personale tecnico specializzato, entro le 72 ore successive alla segnalazione del disservizio, salvo i casi di particolare complessità e/o dovuti a cause di forza maggiore nei quali comunque Mewecom tenterà di ripristinare il servizio con la massima celerità. Nel caso in cui due dei tre giorni successivi alla segnalazione siano giorni festivi, il guasto sarà riparato entro il terzo lavorativo successivo alla segnalazione.

6. STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI E OBIETTIVI

6.1 INDENNIZZI E RIMBORSI

In rispetto alla Delibera AGCOM n. 73/11/CONS e n. 227/15/CONS, Mewecom adotta in materia di indennizzi da corrispondere ai propri Clienti quanto espressamente specificato nell' Allegato A della Delibera 73/11/CONS. A seguito di definizione dell'importo da corrispondere come indennizzo di un disservizio, Mewecom accrediterà tale importo nella prima fattura emessa successiva alla definizione dell'indennizzo.

6.2 OBIETTIVI

Mewecom considera la qualità uno dei propri obiettivi principali. Al fine di monitorare la qualità dei servizi erogati, Mewecom adotta per i suoi servizi degli indicatori di qualità in linea con le definizioni ed i metodi di misurazione previsti dalla Delibera n. 179/03/CSP, dalla Delibera 254/04/CSP, dalla Delibera 131/06/CSP, dalla Delibera 79/09/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ed in conformità con le disposizioni dettate dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche. Per ciascun anno solare di riferimento, Mewecom definisce e aggiorna tali standard in rapporto ai risultati conseguiti nell'anno precedente. Quanto sopra tiene conto anche dei suggerimenti forniti dai Clienti e di verifiche periodiche.

Di seguito vengono riportati i dati sugli obiettivi di qualità del servizio.