

CARTA DEI SERVIZI 2010

PREMESSA

MILTON STUDIO offre i propri servizi di telefonia vocale fissa e di accesso ad Internet da postazione fissa, senza disporre di propria infrastruttura di rete.

L'attività di MILTON STUDIO si configura nella definizione nota come "switchless reseller", limitata quindi alla pura commercializzazione di servizi implementati da Compagnie di Telecomunicazione in possesso di Autorizzazioni e Licenze per l'erogazione di servizi e per l'esercizio di reti di commutazione e comunicazione elettronica.

In questo quadro MILTON STUDIO, nel definire i parametri di qualità dei servizi resi come previsto dalla Legge, per completezza di informazione al pubblico e alla propria Clientela per quanto concerne le caratteristiche squisitamente tecniche dei servizi erogati, rimanderà alle rispettive Carte dei Servizi dei propri fornitori, indicati chiaramente nelle offerte commerciali e nei modelli contrattuali proposti da MILTON STUDIO, con esplicito collegamento ai rispettivi Siti Internet.

MILTON STUDIO dispone di regolare Autorizzazione Generale del Ministero delle Comunicazioni ed iscrizione al R.O.C. (Registro Operatori Comunicazione) N.17907

MILTON STUDIO rivolge la propria attività di rivendita ad una utenza affari, in un ambito di utilizzo professionale ed il valore aggiunto della proposta commerciale di MILTON STUDIO si evidenzia in una personalizzazione dell'erogazione dei servizi, spesso congiunta a tecnologie di comunicazione inserite in progetti articolati e concordati sulla base delle esigenze espresse dalla singola Azienda Cliente ed in tale specifico contesto contrattualizzati.

In questo senso le caratteristiche complessive ed i parametri che identificano i servizi resi da MILTON STUDIO e di seguito descritti vanno intesi come "parametri di base" suscettibili di variazione in relazione alle necessità volta per volta avanzate dalla Clientela.

PARTE PRIMA PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1 UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

MILTON STUDIO fornisce servizi al pubblico nel settore delle telecomunicazioni, ispirandosi al principio di uguaglianza di trattamento dei clienti, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche tra gli utenti medesimi. MILTON STUDIO garantisce eguaglianza di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di clienti e comunque garantisce la parità di trattamento da intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione. MILTON STUDIO presta particolare attenzione e cura per assicurare ed assecondare l'accesso ed espletamento ottimale di servizi a vantaggio di soggetti portatori di handicap, anziani e soggetti appartenenti a classi socialmente più deboli. Ogni segnalazione al riguardo potrà essere comunicata direttamente all'atto di sottoscrizione del contratto o, successivamente, scrivendo al numero di fax 010 9848615 o indirizzo e-mail info@miltonstudio.com, riportando i dati della richiesta ordinaria. MILTON STUDIO, in particolare, analizza le proposte e suggerimenti di adeguamento ed ottimizzazioni di servizi avanzate dalle associazioni di categoria anche di clienti appartenenti a classi socialmente più deboli. Tali segnalazioni possono essere inviate all'indirizzo e-mail: info@miltonstudio.com.

1.2 INTERPRETAZIONE DELLE CLAUSOLE CONTRATTUALI

I comportamenti di MILTON STUDIO verso i clienti si uniformano a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale principio, MILTON STUDIO interpreta le singole clausole delle condizioni generali e delle condizioni specifiche di fornitura del servizio e le norme regolatrici del settore.

1.3 CONTINUITÀ.

MILTON STUDIO si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione, programmate dai propri fornitori. MILTON STUDIO dichiara di offrire i propri servizi di telecomunicazioni per mezzo di reti e servizi di altri operatori e, pertanto, nessuna responsabilità può essere ad essa ascritta nell'ipotesi in cui l'interruzione del servizio sia imputabile a tali altri operatori. In caso di interventi programmati di manutenzione che comportino interruzione complete del servizio, MILTON STUDIO si impegna ad informare in anticipo e con mezzi adeguati gli utenti, indicando, sulla base delle informazioni ricevute dal fornitore, la durata dell'interruzione.

Nei casi di interruzione o di irregolare funzionamento dei servizi, MILTON STUDIO adotta i provvedimenti necessari per tenere aggiornata la Clientela sulla durata delle irregolarità e per arrecare ai clienti il minor disagio possibile.

1.4 PARTECIPAZIONE.

Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre memorie e/o documenti e formulare suggerimenti per migliorare la fornitura del servizio. Le segnalazioni e le proposte dei clienti sono adeguatamente considerati da MILTON STUDIO. MILTON STUDIO acquisisce periodicamente la valutazione dei Clienti circa la qualità dei servizi forniti e si impegna, in modo sistematico, a ricercare nello svolgimento del servizio tutte le condizioni volte a migliorare il rapporto con i Clienti stessi.

1.5 EFFICACIA ED EFFICIENZA.

MILTON STUDIO persegue il continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più funzionali allo scopo.

1.6 CORTESIA.

MILTON STUDIO impronta i rapporti con i clienti al rispetto e alla cortesia ed agevola questi ultimi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I collaboratori di MILTON STUDIO sono indicheranno il proprio nome sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche o telematiche con i clienti.

1.7 DIRITTO DI SCELTA.

MILTON STUDIO, in ottemperanza del diritto di scelta della clientela, si impegna a rendere ugualmente accessibili e praticabili, attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate, la stipula del contratto di fornitura del servizio, il recesso, le variazioni contrattuali per includere o escludere la fornitura di un servizio supplementare o aggiuntivo.

Il Cliente è libero di recedere dal contratto in ogni momento, dandone preavviso di almeno 30 giorni, inviando una disdetta scritta a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento.

MILTON STUDIO rispetta il diritto di scelta della Clientela, consentendo di scegliere tra i diversi servizi offerti. MILTON STUDIO si impegna alla massima trasparenza per la diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi servizi.

1.8 SERVIZI GRATUITI ED OFFERTE PROMOZIONALI

MILTON STUDIO assicura alla propria Clientela un'accurata informazione riguardo ai vantaggi, svantaggi e possibili cautele della politica di fornitura di servizi gratuiti ed offerte promozionali senza una specifica richiesta e garantisce il diritto di rifiutare i messaggi promozionali.

1.9 SICUREZZA DELLE RETI

MILTON STUDIO si impegna ad avvalersi di fornitori che garantiscano tutte le misure idonee volte alla massima sicurezza e affidabilità delle reti e delle comunicazioni.

1.10 INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

Nel rispetto del diritto riconosciuto agli utenti ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche e tecniche di prestazione dei servizi, MILTON STUDIO si impegna a diffondere qualsiasi informazione secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie più deboli. Il Cliente può in ogni momento ottenere specifiche, dettagli ed informazioni relative ai servizi erogati inviando richiesta via e-mail all'indirizzo helpdesk@miltonstudio.com, o accedendo al sito: www.miltonstudio.com, o previo contatto telefonico al numero 0109848611.

MILTON STUDIO si impegna a:

- 1) presentare nelle offerte commerciali e sulla documentazione contrattuale, in modo chiaro, esatto e completo, i contenuti del servizio nonché i termini e le modalità di erogazione ed in particolare i prezzi, l'unità di conteggio e le modalità di tassazione applicate, la periodicità della fatturazione, i periodi minimi contrattuali, le condizioni per il rinnovo ed il recesso, eventuali penali e le condizioni per la cessione del credito e la relativa notifica all'cliente ai sensi dell'articolo 1264 c.c.;
- 2) descrivere le effettive condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio nonché le caratteristiche e le prestazioni tecniche del servizio al Cliente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;
- 3) fornire, su richiesta, informazioni in merito a norme o specifiche tecniche, in base alle quali sono forniti i servizi di telecomunicazioni e le prestazioni supplementari;
- 4) informare i Clienti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di esse;
- 5) fornire a tutti i Clienti (per i nuovi al momento della stipula del contratto, ai Clienti correnti a mezzo di comunicati periodici) le informazioni riguardo alla disponibilità ed alle modalità di attivazione e di fruizione del blocco selettivo di chiamata, in modalità permanente o controllata
- 6) specificare, nel particolare caso in cui si intenda addivenire a contratti di erogazione di servizi prepagati le condizioni dei rapporti e, in particolare, le condizioni di trattamento del credito residuo nel caso di cessazione del rapporto contrattuale anche in relazione alla richiesta di attivazione della prestazione di portabilità del numero;

1.11 DATI PERSONALI

MILTON STUDIO si impegna ad osservare le vigenti disposizioni normative in materia di tutela dei clienti rispetto al trattamento dei dati personali (Decreto legislativo N. 196/2003 e successive modifiche), consentendo l'esercizio dei diritti elencati nell' art. 7 DL 196/2003, previo contatto del Responsabile del trattamento dei dati, al fine di ottenere tutte le informazioni circa l'esistenza dei dati la loro origine e le finalità del trattamento.

PARTE SECONDA. PARAMETRI DI QUALITA' E STRUMENTI DI VALUTAZIONE

2.1 I SERVIZI

MILTON STUDIO pone al centro della propria attività il grado di soddisfazione della Clientela, in questo quadro annovera tra i propri fornitori Compagnie che si pongono obiettivi sempre più ambiziosi in termini di qualità dei servizi offerti.

Le Compagnie che implementano i servizi forniti da MILTON STUDIO definiscono una serie di indicatori stabilendo obiettivi da raggiungere in base ai quali valutare periodicamente il livello qualitativo conseguito, nel pieno rispetto della direttiva generale sulla qualità nei servizi di telecomunicazioni e in linea con le successive delibere specifiche.

Tali indicatori avranno validità in condizioni normali di servizio, fatta quindi eccezione l'eventualità che si verifichino:

- guasti nella propria rete o in quella di operatori interconnessi;
- manutenzioni periodiche atte a garantire il corretto funzionamento delle reti di trasmissione e il mantenimento della qualità di erogazione;
- cause di forza maggiore: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi o atti dell'autorità pubblica.

Di seguito sono riportati i livelli di servizio generali resi da MILTON STUDIO alla propria Clientela in fase di fornitura di ciascun servizio erogato:

TELEFONIA VOCALE - LIVELLI DI SERVIZIO GENERALI (DELIBERA 254/04/CSP)

Tempo di fornitura del collegamento iniziale	Percentile 95% del tempo di fornitura: 64 gg.
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	12%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Percentile 95% del tempo di riparazione : 88 ore
Fatture contestate	2%
Accuratezza della Fatturazione	Rapporto percentuale tra fatture emesse e fatture contestate riconosciute fondate : 0,5%
Tempo di fornitura della Carrier Pre Selection	7 gg.
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso in CPS	7%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti in CPS	Percentile 95% del tempo di riparazione: 50 ore

ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA - LIVELLI DI SERVIZIO GENERALI (DELIBERA 131/06/CSP)

Disponibilità del servizio	Percentile 95% : 24 ore al giorno per 365 gg./anno
Tempi attivazione servizio	Percentile 95% del tempo di fornitura: 60gg.
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Servizi utilizzati in wholesale : 12%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Percentile 95% del tempo di riparazione : 165 ore
Fatture contestate	2%

2.2 PAGAMENTO DELLA FATTURA

MILTON STUDIO si impegna ad offrire ai propri Clienti modalità di pagamento coerenti con le diverse tipologie di servizi e/o prodotti offerti e aggiornate all'evoluzione dei sistemi di pagamento in Italia. MILTON STUDIO accetterà le seguenti modalità di pagamento: addebiti diretti su conti correnti bancari e bonifici bancari. MILTON STUDIO si riserva la facoltà di introdurre nuove modalità di pagamento coerenti con lo sviluppo dei sistemi di pagamento e/o di limitarne alcune in relazione a specifici prodotti e/o servizi offerti.

2.3 CALCOLO DEL TRAFFICO E DOCUMENTAZIONE DEGLI ADDEBITI

MILTON STUDIO calcola l'importo dovuto per il traffico effettuato sulla base della misurazione documentata degli addebiti. MILTON STUDIO provvede, a richiesta scritta del Cliente e secondo la vigente normativa in materia di tutela della privacy, a fornire gratuitamente allo stesso la documentazione, nella versione base, di tutte le comunicazioni telefoniche. Tale documentazione dovrà contenere i seguenti elementi: data e ora di inizio della conversazione, numero selezionato, località, durata, costo della conversazione e qualsiasi altra informazione concernente la modalità di tariffazione.

2.4 SCHEMA DI CONTRATTO

MILTON STUDIO adotta uno schema contrattuale nel quale indica almeno:

- a. la descrizione del servizio da fornire
- b. le condizioni, tecniche ed economiche, ed i termini di disponibilità al pubblico, che specificano:
 - il dettaglio dei prezzi nonché le modalità secondo le quali possono essere ottenute tutte le informazioni aggiornate in merito a tutti i prezzi applicabili e a tutti i costi di manutenzione
 - il tempo di fornitura del collegamento iniziale
 - la durata, le condizioni di rinnovo e di cessazione dei servizi e del contratto
 - una sintesi della procedura da seguire per la soluzione delle controversie, rispondente a quanto previsto dalla delibera 182/02/CONS.

2.5 RECESSO

I contratti di Telefonia Vocale possono essere rescissi, in tutti i casi senza alcun preavviso né penali. Nel caso di modifiche delle condizioni contrattuali o tariffarie MILTON STUDIO si impegnerà ad informare i Clienti, con preavviso di 30 giorni, di eventuali modifiche e, nel contempo, del loro diritto di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni.

I contratti DSL, salvo i casi di fornitura di apparati in comodato, hanno durata iniziale pari a tre mesi e possono essere rescissi di tre mesi in tre mesi, con i contributi di disattivazione previsti contrattualmente.

2.6 CONTRATTI A DISTANZA

In caso di contratti a distanza, la fornitura di offerte e servizi dovrà avvenire nel rispetto delle disposizioni del D.lgs. 22 maggio 1999, n.185. In caso di attivazione di offerte gratuite, MILTON STUDIO si obbliga ad indicare se tali offerte modifichino il servizio sottoscritto o limitano il diritto di scelta dell'cliente o lasciano all'cliente la facoltà di chiedere la disattivazione dell'offerta stessa. La previa ordinazione sarà comunque obbligatoria quando l'offerta è o diventa a titolo oneroso.

2.7 STRUMENTI PER CONTROLLARE IL LIVELLO DEI CONSUMI

MILTON STUDIO si impegna a fornire agli abbonati, a richiesta e senza aggravio di spese, informazioni circa il livello dei consumi derivanti dall'uso del servizio oggetto del contratto. MILTON STUDIO si avvarrà della facoltà di prevedere strumenti di autotutela in caso di traffico anomalo, in particolare, per i casi di possibile uso fraudolento del servizio quali l'avviso al Cliente o l'invio di fatture anticipate rispetto all'ordinaria cadenza di fatturazione.

2.8 DOCUMENTAZIONE DI FATTURAZIONE

MILTON STUDIO si impegna ad indicare, oltre a quanto previsto nella delibera n. 78/02/CONS:

- a. le modalità di pagamento, anche per via telematica, e di ricorso;
- b. qualsiasi altra informazione concernente il pagamento quali anticipi, rate, etc. e disattivazioni;
- c. il piano tariffario di base applicato per la fatturazione cui la documentazione si riferisce e le eventuali variazioni.

2.9 FATTURAZIONE DEL SERVIZIO ED INVIO DELLA FATTURA

MILTON STUDIO invierà al Cliente la fattura con almeno 15 giorni in anticipo rispetto alla data di scadenza dei pagamenti. Il pagamento, entro i termini di scadenza e con le modalità indicate, libera immediatamente il Cliente dai suoi obblighi.

2.10 INADEMPIMENTI O RITARDATO ADEMPIMENTO.

Per i casi di inadempimento o ritardato adempimento MILTON STUDIO chiederà al Cliente il pagamento di una somma di denaro a titolo di interessi non superiore ai tassi usurari di cui all'art. 2, comma 4 della L. 27 marzo 1996, n. 108, per la categoria anticipi, sconti commerciali e altri finanziamenti alle imprese effettuati dalle banche.

2.11 DEPOSITI CAUZIONALI O ANTICIPI CONVERSAZIONE

MILTON STUDIO adoterà modalità automatiche per la restituzione di eventuali depositi cauzionali o anticipi conversazione. Entro 180 giorni dalla cessazione del rapporto MILTON STUDIO provvederà a restituire tali depositi o anticipi maggiorati di interessi o di un indennizzo in misura almeno equivalente agli importi previsti contrattualmente per i casi di inadempimento da parte dell'cliente.

2.12 ATTIVAZIONE DI CONTRATTI NON RICHIESTI DAL CLIENTE

Fatti salvi i casi di inadempimento da parte dei Clienti, MILTON STUDIO non pretenderà da questi alcuna prestazione corrispettiva, in caso di attivazione o disattivazione di linee o contratti o forniture di beni o servizi da essi non richiesti e provvederà, a sua cura e spese, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali pre-esistenti o al ritiro di detti beni. Tutti i costi, tra i quali quelli derivanti del ripristino delle precedente configurazione, saranno a carico di MILTON STUDIO, che ha disposto l'attivazione o la disattivazione delle prestazioni non richieste dal Cliente.

PARTE TERZA LA TUTELA

3.1 RECLAMI

I Clienti hanno diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami o segnalazioni, per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica, in particolare per malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o delle carte dei servizi nonché dei livelli di qualità in esse stabilite. MILTON STUDIO si impegna ad assicurare ai Clienti la tracciabilità o almeno la riferibilità di reclami e segnalazioni presentati. Per ciascun reclamo MILTON STUDIO comunicherà al Cliente l'esito dello stesso entro un massimo di 45 giorni dal ricevimento del reclamo stesso, comunicando le procedure adottate per risolvere le eventuali irregolarità riscontrate o le motivazioni e i chiarimenti sul motivo del rigetto. In ogni caso rimane il diritto del Cliente di accedere come previsto dalla delibera N.182/02/CONS dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, alle procedure di risoluzione delle controversie anche alternative alla giurisdizione e di applicare le condizioni dell'articolo 5 allegato A delle delibera N.182/02/CONS in caso di sospensione del servizio nel corso del tentativo di conciliazione.

3.2 ASSISTENZA

MILTON STUDIO fornisce un servizio telefonico di assistenza attivo dalle 9.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì esclusi le festività nazionali e quelle delle città di Milano e di Genova, nonché un servizio di assistenza accessibile per via telematica, a cui il Cliente può segnalare i disservizi, formulare quesiti legati ai servizi forniti, ai prezzi e alla fatturazione degli stessi nonché avanzare eventuali proposte di miglioramento del servizio.

PUNTI DI ACCESSO:

E-Mail: helpdesk@miltonstudio.com

Fax: 010 9848615

Tel.: 010 9848611

3.3 SEGNALAZIONE GUASTI

- In caso di indisponibilità del servizio, il Cliente contatta il servizio di assistenza che apre il trouble ticket ed effettua una diagnosi di primo livello con la collaborazione del Cliente sugli apparati di proprietà del Cliente o eventualmente concessi da MILTON STUDIO in comodato
- Se l'intervento non è risolutivo il ticket viene passato al fornitore (provider di riferimento per quel servizio) che estende i controlli alla propria infrastruttura.
- Di norma se il problema impatta direttamente la rete del fornitore è possibile comunicare da subito al Cliente una stima dei tempi di risoluzione.
- Se a valle di tutti i controlli il guasto è imputabile alla struttura del gestore di rete (ad esempio Telecom Italia o altro gestore), il provider di riferimento provvederà ad avviare le procedure previste dal protocollo guasti del Gestore stesso, segnalando il disservizio all'ufficio preposto.
- Il ticket verrà quindi aggiornato dal provider di riferimento con comunicazioni telematiche e se necessario telefoniche, mettendo il servizio assistenza di MILTON STUDIO in condizione di aggiornare a sua volta il Cliente in modo costante fino alla chiusura del guasto.
- Comunicata al Cliente la chiusura del guasto, in caso di verifica negativa da parte del Cliente stesso sul funzionamento del servizio, MILTON STUDIO respinge la chiusura del guasto al fornitore e la persistenza del disservizio verrà segnalata dal provider al Gestore di rete fino ad ulteriore chiusura del guasto.

3.4 SOMME ERRONEAMENTE ADDEBITATE

MILTON STUDIO si impegna a rimborsare ai Clienti (anche tramite compensazione) e somme erroneamente addebitate entro 60 giorni dall'accertamento.

3.5 RIMBORSI ED INDENNIZZI

Nei contratti e nelle offerte sottoposte ai Clienti MILTON STUDIO specifica, in base alla tecnica e alle caratteristiche della fornitura, gli indennizzi relativi ai ritardi di attivazione o di riparazione guasti, le modalità di richiesta e di corresponsione dell'indennizzo.