

## CARTA DEI SERVIZI MIOL

### **1. INTRODUZIONE**

La presente Carta dei Servizi viene adottata da Microsoft Ireland Operations Limited (di seguito, “**MIOL**”) – con sede in 70 Sir John Rogerson’s Quay, Dublino 2 Irlanda – nel rispetto del principio di qualità dei servizi offerti dalla medesima società e in conformità alla legge 31 luglio 1997, n. 249 nonché alle delibere dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito, “**AGCOM**”) in materia, e specificamente delle delibere n. 179/03/CSP e n. 79/09/CSP.

La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito web di MIOL ed è richiamata sia nelle condizioni generali di contratto che nella documentazione di fatturazione. Lo stesso documento è inoltre disponibile presso i rivenditori autorizzati.

I clienti potranno rivolgersi al servizio di assistenza clienti di MIOL per segnalare disservizi, ottenere risposte a quesiti legati ai servizi forniti, ai prezzi ed alla fatturazione degli stessi ed alle procedure di reclamo.

Il servizio di assistenza clienti di MIOL è raggiungibile al seguente numero:

- Numero verde: 800 917 919;

Il servizio di assistenza fatturazione è disponibile, sia in lingua italiana che in lingua inglese, dalle ore 9:00 alle ore 17:00 dal lunedì al venerdì.

Il servizio di assistenza tecnica è disponibile alternativamente ai seguenti numeri: 800 917 919 o 02 6943 0746. L’assistenza in lingua italiana è disponibile dalle ore 8:00 alle ore 21:00 dal lunedì al venerdì. L’assistenza in lingua inglese è disponibile 24 ore al giorno, 7 giorni su 7.

È inoltre presente un portale clienti sul sito Internet della società: si tratta dell’interfaccia di amministrazione di Office 365 – raggiungibile a [questo](#) indirizzo internet – che consente ai clienti di verificare lo status del loro utilizzo dei servizi, in qualunque momento, 24 ore al giorno, 7 giorni su 7, di prendere visione delle proprie fatture, nonché di porre domande, di presentare reclami e di richiedere informazioni sul servizio.

### **2. I NOSTRI PRINCIPI**

#### **Eguaglianza e parità di accesso**

Nella fornitura dei propri servizi, MIOL assicura l’**eguaglianza** di trattamento dei propri clienti, prescindendo da qualunque differenza di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, *etc.* A tal fine, MIOL si impegna a garantire un’effettiva **parità di accesso** ai propri servizi da parte delle categorie di clienti particolarmente bisognose, così come definite dalla normativa in materia (persone anziane, disabili, *etc.*).

## **Obiettività, giustizia e imparzialità**

Nel fornire i propri servizi, MIOL si ispira inoltre a principi di **obiettività, giustizia e imparzialità**, a cui si attengono anche le clausole delle condizioni generali e le specifiche di fornitura dei servizi, che devono essere interpretate in base a tali criteri.

## **Continuità**

I servizi di MIOL sono offerti in modo **regolare, continuo e senza interruzioni**, 24 ore su 24, 7 giorni su 7, per tutto l'anno, salvo i casi di interruzione e/o funzionamento irregolare dovuti a guasti, cause di forza maggiore o possibili interventi di manutenzione. Resta inteso che MIOL informerà in anticipo i propri clienti in merito agli interventi programmati di manutenzione che possano comportare eventuali interruzioni complete dei servizi, con specifica indicazione della durata dell'interruzione. Per ricevere maggiori informazioni sulle possibili interruzioni, i clienti potranno contattare i numeri del servizio di assistenza clienti.

## **Diritto di scelta**

MIOL rispetta il **diritto di scelta** dei propri clienti. Per il tramite di procedure semplici, chiare ed equilibrate, MIOL garantisce piena accessibilità alle informazioni relative alle proprie offerte, alle condizioni economiche e tecniche dei servizi, alle modalità di recesso e alle variazioni contrattuali volte a includere o escludere la fornitura di un servizio supplementare o di altre prestazioni aggiuntive, utilizzando un linguaggio semplice, chiaro e facilmente comprensibile.

## **Riservatezza e protezione dei dati personali**

Il trattamento dei dati personali dei clienti avverrà secondo i più alti standard di sicurezza e riservatezza, come previsti dalla normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali. A tal riguardo, ciascun cliente potrà agevolmente esercitare, in qualsiasi momento, il diritto di accesso ai dati personali che lo riguardano, richiedere la rettifica o la cancellazione dei propri dati ed esercitare ogni altro diritto che la legge applicabile gli riconosce espressamente.

I clienti dei servizi di MIOL hanno il diritto di inserire, modificare o cancellare i propri dati personali, di base e facoltativi, negli elenchi generali per finalità di servizi informativi e/o per finalità di formazione di elenchi pubblici cartacei o elettronici. All'avvio del processo di attribuzione dei numeri di telefono, il cliente visualizzerà immediatamente un'opzione che gli consentirà di decidere se rendere pubblico il numero di telefono o meno. Se il cliente seleziona la casella per richiedere la pubblicazione del numero di telefono, il numero sarà inserito all'interno degli elenchi telefonici pubblici; diversamente, se il cliente non provvede a selezionare la casella in questione, il numero telefonico non sarà pubblicato. Inoltre, accanto all'opzione relativa alla pubblicazione o meno del numero di telefono all'interno degli elenchi pubblici, il cliente visualizzerà anche i contatti del Registro Pubblico delle Opposizioni, ivi incluso il link diretto al sito, cosicché, qualora optasse per la pubblicazione del numero negli elenchi pubblici, il cliente sia informato del diritto che la legge gli riconosce di bloccare sulla propria utenza

telefonica le chiamate in entrata a scopo pubblicitario, previa iscrizione all'interno del Registro Pubblico delle Opposizioni.

Per maggior informazioni sul trattamento dei dati personali effettuato da MIOL, il cliente può collegarsi al presente [link](#).

### **3. IL SERVIZIO CALLING PLAN**

Calling Plan (di seguito “CP”) è un servizio VoIP (*Voice over Internet Protocol*) di comunicazione e produttività progettato e fornito a clienti business, il quale consente agli utenti di ricevere ed effettuare chiamate da/verso persone interne ed esterne all'azienda stessa mediante connessione con la Rete Telefonica Pubblica.

#### **Durata dei Contratti**

I clienti possono utilizzare il servizio su base mensile o annuale.

#### **Fatturazione**

Le fatture vengono generate nel portale online tra i 5 ed i 12 giorni dopo la fine di ogni ciclo di fatturazione. I clienti possono scaricare una versione PDF della fattura. Il pagamento deve essere effettuato entro 30 giorni dalla data della fattura.

#### **Recesso**

I clienti possono recedere dal contratto in qualsiasi momento utilizzando il portale del rispettivo account online. Non ci sarà nessuna conseguenza economica per il cliente, perché in tal caso sarà restituito quanto versato a titolo di pagamento per i periodi di tempo successivi alla data di recesso.

#### **Piani/offerte**

Di seguito si riportano i piani/offerte del servizio CP.

Vi sono due piani di abbonamento disponibili per il servizio CP. Un piano è di 12 dollari (US)/mese e comprende 1200 minuti di chiamate verso numeri telefonici nazionali. L'altro piano è di 24 dollari (US)/mese e comprende 1200 minuti di chiamate verso numeri telefonici nazionali e 600 minuti di chiamate verso numeri telefonici internazionali. Come sopra menzionato, ogni utente ha a disposizione un limite massimo di minuti consentiti nel periodo di abbonamento, per mese solare. I minuti di abbonamento saranno raggruppati ogni mese a livello di cliente e non verranno riportati al mese successivo.

Al raggiungimento del tetto mensile, i servizi CP (fatta eccezione per le chiamate di emergenza) saranno sospesi per il cliente per il resto del mese a meno che non sia abilitata la fatturazione del credito di chiamata. I servizi CP riprenderanno automaticamente il primo giorno del mese successivo. MIOL invierà un'e-mail di notifica all'amministratore (o agli amministratori) del

cliente quando quest'ultimo si avvicini al tetto massimo di minuti mensili raggruppati e, successivamente, quando il cliente raggiunge il 100% del tetto massimo raggruppato.

Nel caso in cui il numero o i numeri telefonici acquisiti dal cliente non siano stati attivati o non siano stati utilizzati per 90 giorni, MIOL può a sua esclusiva discrezione e, dopo averne dato comunicazione scritta al cliente, rivendicare il numero o i numeri non utilizzati dal cliente. Questo non si applica ai numeri di telefono che avete girato a MIOL.

Il servizio CP non consente di effettuare chiamate verso numeri di telefono, siano essi numeri a 10 cifre o codici brevi, che comportano un costo aggiuntivo a carico della parte chiamante (direttamente o indirettamente) da parte della parte chiamata (spesso denominati numeri a "tariffa premium"). Per maggiori informazioni sull'autorizzazione delle chiamate ai numeri a tariffa premium, si prega di contattare il supporto di Microsoft Office 365.

#### **4. REQUISITI TECNICI PER IL SERVIZIO CP**

Il cliente CP deve acquisire e assegnare le appropriate Licenze di Abbonamento ("LA") richieste per l'utilizzo del servizio CP. In particolare, ad ogni utente che accede al CP deve essere assegnata una LA per utente o accedere al CP solo attraverso un dispositivo a cui è stata assegnata una LA per dispositivo. Se non espressamente consentito, il cliente non può riassegnare una LA nel breve periodo (ossia entro 90 giorni dall'ultima assegnazione), se non per coprire l'assenza di un utente o l'indisponibilità di un dispositivo fuori servizio. La riassegnazione di una LA per qualsiasi altro scopo deve essere permanente. Quando il cliente riassegna una LA da un dispositivo o un utente ad un altro, deve bloccare l'accesso e rimuovere qualsiasi software correlato dal precedente dispositivo o dal dispositivo del precedente utente.

MIOL fornisce criteri di prestazione minimi garantiti per il Calling Plan. Nel caso in cui il Calling Plan non soddisfi le prestazioni garantite durante un mese, MIOL fornirà un credito di servizio come segue:

##### **Credito di Servizio:**

Percentuale Mensile di Attività	Credito di servizio
< 99.9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

La Percentuale Mensile di Attività viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Minuti Utente} - \text{Inattività}}{\text{Minuti Utente}} \times 100$$

Il cliente può richiedere che i rimborsi vengano regolati con un mezzo di pagamento di facile riscossione.

## **5. BLOCCO DELLE CHIAMATE**

Come previsto dalla normativa applicabile in materia, MIOL mette a disposizione dei clienti del servizio CP i servizi gratuiti di blocco permanente di chiamata (per le numerazioni identificate nell'ambito della normativa competente) e di blocco selettivo delle chiamate tramite PIN attraverso cui è possibile disabilitare o abilitare le chiamate in uscita verso determinate numerazioni o archi di numerazione.

Conformemente alle delibere dell'AGCOM, MIOL attiva in modo automatico a tutti i clienti del servizio CP il servizio gratuito di blocco permanente di chiamata, a meno che i clienti manifestino diversamente la propria volontà.

Per maggiori informazioni, il cliente potrà contattare il servizio assistenza clienti di MIOL, disponibile ai recapiti e negli orari indicati in introduzione.

## **6. FORNITURA E CESSAZIONE DEL SERVIZIO**

Il servizio CP è prepagato. I clienti possono recedere dal contratto in qualsiasi momento utilizzando il portale del rispettivo account online. Non ci sarà nessuna conseguenza economica per il cliente, perché in tal caso sarà restituito quanto versato a titolo di pagamento per i periodi di tempo successivi alla data di recesso.

## **7. FATTURAZIONE E PAGAMENTI**

I pagamenti del servizio CP devono essere effettuati entro 30 giorni dalla data della fattura.

## **8. DEPOSITI CAUZIONALI**

Il servizio CP non richiede un deposito cauzionale.

## **9. RECLAMI**

Per ottenere un rimborso, segnalare un malfunzionamento o comunque presentare un reclamo, il cliente può contattare MIOL tramite il numero telefonico di cui al precedente paragrafo 1 o online tramite questo [link](#). Affinché MIOL il reclamo possa dirsi validamente presentato, il cliente deve presentarlo all'assistenza clienti di Microsoft Corporation comprensivo di tutte le informazioni necessarie per permettere a MIOL di gestirlo, tra cui, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: (i) una descrizione dettagliata del malfunzionamento di MIOL; (ii) informazioni relative all'ora e alla durata del malfunzionamento (se applicabile); (iii) il numero e la posizione (o posizioni) degli utenti interessati (se applicabile); (iv) una descrizione dei tentativi del cliente di risolvere il malfunzionamento al momento del suo verificarsi.

MIOL deve ricevere il reclamo entro tre mesi dall'incidente.

MIOL valuterà tutte le informazioni che sono ragionevolmente nella sua disponibilità e deciderà in buona fede se accettare o meno il reclamo. MIOL farà il possibile per elaborare i reclami nel corso del mese successivo ed entro quarantacinque (45) giorni dal ricevimento dello stesso. MIOL

non accetterà in ogni caso il reclamo se il cliente risulta inadempiente all'accordo di licenza del volume Microsoft.

## **10. CONTROVERSIE**

Se il reclamo del cliente riguardante il servizio CP non viene risolto entro 45 giorni dalla sua presentazione o se il cliente riceve una comunicazione da parte di MIOL che dichiara che è stata raggiunta una decisione definitiva, il cliente avrà anche la facoltà di proporre un reclamo innanzi all'Autorità Giudiziaria. Tuttavia, conformemente a quanto previsto dalla delibera dell'AGCOM n. 353/19/CONS, il cliente, prima di adire l'Autorità Giudiziaria, è tenuto ad esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re.Com) territorialmente competente, tramite la piattaforma ConciliaWeb accessibile [qui](#). Alternativamente, i clienti possono esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione anche (i) presso le Camere di conciliazione istituite presso le Camere di Commercio, Industria e Artigianato (CC.I.AA.) aderenti al protocollo d'intesa stipulato tra l'AGCOM e Unioncamere (maggiori informazioni sono disponibili al sito <https://www.unioncamere.gov.it/>); oppure (ii) mediante gli organismi di negoziazione paritetica che prevedono la partecipazione delle Associazioni di consumatori, iscritti nell'elenco di cui alla delibera 661/15/CONS; oppure (iii) presso gli organismi ADR iscritti nell'elenco di cui alla delibera n. 661/15/CONS.

Nel caso in cui la Conciliazione abbia esito negativo, per definire la controversia il cliente può ricorrere al Co.Re.Com (o all'AGCOM se la controversia è relativa a procedure di passaggio tra operatori) o all'Autorità Giudiziaria.

## **11. STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI**

### **Tempo di attivazione dei servizi**

MIOL si impegna ad attivare il servizio immediatamente dopo l'ordine del cliente. In casi di particolare complessità e/o dovuti a cause di forza maggiore, MIOL potrebbe impiegare un tempo di intervento superiore alle 4-6 settimane per attivare il servizio.

Il cliente ha diritto di richiedere un indennizzo nel caso in cui i tempi indicati da MIOL non saranno rispettati (si veda il paragrafo sugli "Indennizzi").

### **Tempo di risoluzione dei reclami**

L'obiettivo di MIOL è di risolvere tutti i reclami relativi al servizio CP entro 45 giorni lavorativi dalla relativa ricezione del reclamo.

Il cliente ha diritto di richiedere un indennizzo nel caso in cui i tempi indicati da MIOL non saranno rispettati (si veda il paragrafo sugli "Indennizzi").

## **12. INDENNIZZI**

Qualora si verifichi un disservizio MIOL si impegna a corrispondere un indennizzo nella forma di crediti di servizio calcolato da MIOL sulla base dell'entità, della durata e della natura del disservizio stesso. MIOL si impegna a comunicare l'accoglimento del reclamo e a corrispondere tale indennizzo in modo tempestivo e in ogni caso entro 45 giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo. Qualora MIOL dovesse impiegare più di 45 giorni lavorativi dalla ricezione di tale reclamo, si applicheranno gli importi previsti per le utenze business dalla delibera n. 347/18/CONS.

Fermo restando quanto sopra, in caso di (i) **ritardo nell'attivazione del servizio richiesto** rispetto a quanto indicato nel paragrafo 11 e in caso di **ritardo nel trasloco dell'utenza**, e (ii) **sospensione o cessazione amministrativa del servizio richiesto**, avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti o in assenza di preavviso, MIOL si impegna a corrispondere un indennizzo pari a euro 15,00 per ciascun giorno di ritardo o di sospensione. In tali casi il cliente ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo in maniera automatica a seguito di segnalazione del disservizio da parte dello stesso.

Resta inteso che nei casi in cui il cliente utilizzi il servizio richiesto in maniera anomala o, in ogni caso, non conforme a quanto previsto dal contratto stipulato, MIOL non dovrà alcun tipo di indennizzo per i disservizi che possano originare da tale utilizzo.