



## Mordacchini srl

Via S. Giovanni, 118 – 01037 Ronciglione (VT)  
Tel. 0761.1769342/0761.627835 – Fax 0761.1810169  
email: [info@mordacchini.it](mailto:info@mordacchini.it) - url: <http://www.mordacchini.it>  
Capitale sociale € 18.000 iv CCIAA/PIVA/CF: 01999460569



# Carta dei servizi 2023

La carta dei servizi di Mordacchini srl di seguito denominata semplicemente **CARTA** fornisce una descrizione dei parametri di qualità dei servizi di telecomunicazione offerti al pubblico ferme restando le specifiche disposizioni previste nei contratti.

La **CARTA** è stata redatta nel rispetto dei principi generali descritti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 contenente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e delle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP e n. 131/06/CSP. Le condizioni presenti nei contratti con la propria clientela si uniformano ai principi ed ai criteri presenti nella presente **CARTA**.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

### Uguaglianza ed imparzialità

La fornitura del servizio da parte di Mordacchini srl si ispira ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità in modo da garantire la parità di trattamento dei clienti a parità di condizioni e di servizio prestato.

### Continuità

Mordacchini srl si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare e continuativo e senza interruzioni per tutta la durata del contratto, fatto salvo eventi di forza maggiore. Eventuali interruzioni o forniture irregolari del servizio per permettere le attività di manutenzione, saranno limitate ai tempi tecnici strettamente necessari. Mordacchini srl informerà in anticipo i clienti degli interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio indicando sul sito web [www.mordacchini.it](http://www.mordacchini.it) la durata presumibile e il punto di contatto per ottenere assistenza e maggiori dettagli. Riguardo i servizi forniti in modalità wireless ai sensi dell'art. 4 della Delibera 183/03/CONS si rende noto che "i servizi vengono forniti mediante l'utilizzo di frequenze in banda condivisa e senza la protezione dalle interferenze". Pertanto **MORDACCHINI SRL** non potrà essere ritenuta responsabile per le interruzioni temporanee o permanenti derivanti da interferenze elettromagnetiche non dipendenti da **MORDACCHINI SRL**, imperfetta ricetrasmisione provocata da fonti esterne o derivanti, oppure perdita della visibilità ottica tra la sede/abitazione del **CLIENTE** e il punto di trasmissione di **MORDACCHINI SRL** dovuta a edificazione di nuovi edifici e/o strutture pubbliche e/o private e/o di aree verdi o da qualsiasi altra causa indipendente da **MORDACCHINI SRL**. Inoltre, **MORDACCHINI SRL** non sarà responsabile in caso di interruzioni, difetti di funzionamento o ritardo nell'erogazione dei servizi causati da particolari condizioni atmosferiche o eventi di forza maggiore quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: esplosioni, fulmini, terremoti, uragani, incendi, inondazioni, altre catastrofi naturali, scioperi. Il **CLIENTE** è consapevole che alcuni elementi di rete non sono ridondati e pertanto in caso di applicazioni che richiedono particolare continuità del servizio è opportuna la predisposizione di adeguati sistemi di



## **Mordacchini srl**

Via S. Giovanni, 118 – 01037 Ronciglione (VT)  
Tel. 0761.1769342/0761.627835 – Fax 0761.1810169  
email: [info@mordacchini.it](mailto:info@mordacchini.it) - url: <http://www.mordacchini.it>  
Capitale sociale € 18.000 iv CCIAA/PIVA/CF: 01999460569



emergenza come, ad esempio, connessioni di backup basati su altra tecnologia. Inoltre, il **CLIENTE** è a conoscenza che si tratta di servizi sperimentali e pertanto nessun addebito potrà essere fatto a **MORDACCHINI SRL** per malfunzionamenti e/o interruzioni nell'erogazione dei servizi da qualsiasi causa originati.

### Efficienza ed efficacia

Mordacchini srl nell'obiettivo di migliorare sempre più l'efficienza e l'efficacia dei servizi di telecomunicazione offerti si adopererà per adottare soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali sempre maggiormente funzionali.

### Informativa alla clientela e diritto di scelta

Mordacchini srl adotterà la massima trasparenza e completezza nelle informazioni tecnico/economiche/contrattuali dei vari servizi offerti in modo da permettere ai clienti una scelta consapevole.

## **STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI**

Mordacchini srl si impegna a garantire i parametri di qualità previsti dalle norme vigenti ed individua di anno in anno, gli standard di qualità da perseguire nell'erogazione dei propri servizi. Mordacchini srl renderà disponibile i risultati raggiunti pubblicandoli sul proprio sito internet. I citati standard sono di carattere generale quando si riferiscono al complesso delle prestazioni rese da Mordacchini srl ovvero di carattere speciale quanto si riferiscono alla singola prestazione resa agli utenti. Mordacchini srl si impegna a garantire sia gli standard generali che gli standard specifici in condizioni normali ed in assenza di ostacoli che rendano impossibile il raggiungimento relativo e si impegna ad informare tempestivamente gli utenti qualora si verificano eventuali difficoltà, ritardi o impossibilità tecniche sopraggiunte. Per l'anno in corso Mordacchini srl ha individuato i seguenti standard di qualità.

### Continuità del servizio.

I servizi di comunicazione elettronica sono attivi 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno ad eccezione dei periodi di manutenzione e riparazione opportunamente segnalati all'utenza e/o ad interruzioni dovute a cause di forza maggiore quali guasti propri o di terzi. I servizi forniti tramite la nostra rete sono di tipo sperimentale e pertanto sono possibili malfunzionamenti o interruzioni nella loro erogazione da qualsiasi causa originati indipendentemente dalla volontà di Mordacchini srl.

### Efficacia della rete

Mordacchini srl, attraverso la costante analisi dei flussi di collegamento, si pone i seguenti obiettivi specifici (le misure si intendono effettuate sul punto di interconnessione IP all'IXP NAMEX di Roma):

- Latenza inferiore a 120 ms round trip (99%) fino alle porte di transito e/o peering
- Tasso di insuccesso nella trasmissione dati (packet loss) inferiore al 7% fino alle porte di transito e/o peering



## **Mordacchini srl**

Via S. Giovanni, 118 – 01037 Ronciglione (VT)  
Tel. 0761.1769342/0761.627835 – Fax 0761.1810169  
email: info@mordacchini.it - url: <http://www.mordacchini.it>  
Capitale sociale € 18.000 iv CCIAA/PIVA/CF: 01999460569



### Tempi di attivazione dei servizi

**Indicatore 1 di cui alla Delibera 131/06/CSP s.m.i.** Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica di tipo xDSL e Hiperlan. L'obiettivo perseguito per i tempi di attivazione dei servizi effettivamente attivabili di accesso a internet da postazione fissa (tempo intercorrente tra il giorno di registrazione dell'ordine valido dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente) è entro un tempo medio di 45 (quarantacinque) giorni per servizi a banda larga xDSL e di 25 (venticinque) giorni per servizi a banda larga Wireless. Per i servizi di tipo FTTH entro un tempo medio di 45 giorni esclusi i tempi per eventuali autorizzazioni (transiti, permessi, ...) e per eventuali realizzazioni di infrastrutture a carico del **CLIENTE**.

### Tasso di malfunzionamento – Indicatore 2 di cui alla Delibera 131/06/CSP s.m.i.

**Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica di tipo Xdsl, Hiperlan e FTTH.**

L'obiettivo perseguito è un tasso di malfunzionamento (rapporto fra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso a banda larga, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo), per guasti non dipendenti da operatori terzi, inferiore al 5%.

### Tempi di riparazione dei malfunzionamenti – indicatore 3 di cui alla delibera 131/06/csp s.m.i.

**Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica di tipo xDSL, Hiperlan e FTTH.** L'obiettivo perseguito per i tempi medi di riparazione dei malfunzionamenti dei servizi di accesso a internet da postazione fissa (tempo intercorrente tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità per guasti non dipendenti da operatori terzi o da apparati del cliente), a meno di ritardi dipendenti dall'utente e da operatori terzi, è inferiore a 240 ore.

### Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza

**Indicatore 4 di cui alla Delibera 131/06/CSP s.m.i.** Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica. L'obiettivo prefissato per i tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza è un tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano" inferiore a 40 secondi sui numeri che prevedono servizi IVR; tempo medio di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano inferiore a 90 secondi per le chiamate andate a buon fine; tempo totale medio di risposta dell'operatore umano ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto inferiore a 120 secondi per le chiamate andate a buon fine.

### Addebiti contestati

**Indicatore 5 di cui alla Delibera 131/06/CSP s.m.i.** Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica. L'obiettivo perseguito è un tasso percentuale relativo a contestazioni pervenute in forma scritta o in altra forma riconosciuta e tracciabile rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo inferiore



## Mordacchini srl

Via S. Giovanni, 118 – 01037 Ronciglione (VT)  
Tel. 0761.1769342/0761.627835 – Fax 0761.1810169  
email: info@mordacchini.it - url: http://www.mordacchini.it  
Capitale sociale € 18.000 iv CCIAA/PIVA/CF: 01999460569



al 1%.

### Ulteriori indicatori

**Indicatori 2-5 di cui alla Delibera 244/08/CSP s.m.i.** Indicatori applicabili ai servizi di Comunicazione Elettronica. Gli indicatori si riferiscono a:

- Servizi xDSL, Hiperlan
  - Velocità di trasmissione media in download 3.5 Mbps
  - Velocità di trasmissione media in upload 0.5 Mbps
  - Ritardo massimo di trasmissione dati 100 ms
  - Ritardo medio di trasmissione dati 70 ms
  - Deviazione standard tempo medio di trasmissione dati 12 ms
- Servizi FTTH
  - Velocità di trasmissione media in download 200 Mbps
  - Velocità di trasmissione media in upload 60 Mbps
  - Ritardo massimo di trasmissione dati 80 ms
  - Ritardo medio di trasmissione dati 50 ms
  - Deviazione standard tempo medio di trasmissione dati 10 ms

### Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale

L'indicatore indica i giorni solari che intercorrono tra il momento dell'ordine del servizio da parte del cliente ed il giorno in cui il servizio è realmente utilizzabile dal richiedente. L'obiettivo perseguito, escluso i giorni per le eventuali autorizzazioni e i tempi di realizzazione delle attività a carico del **CLIENTE**, è di 45 giorni solari con percentile del 95% e di 60 giorni solari con percentile 99%, con una percentuale di allacciamenti eseguiti entro il termine previsto da contratto pari al 98%.

### Tasso di malfunzionamento per linea di accesso

Indicatore riferito al rapporto tra il numero delle segnalazioni di malfunzionamenti effettivi eseguite dai clienti e il numero medio di linee di accesso attive. L'obiettivo perseguito è un tasso di malfunzionamento inferiore al 4% per i servizi forniti con strutture proprie.

### Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

L'indicatore si riferisce al tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la sua eliminazione sulla rete gestita direttamente da Mordacchini srl. L'obiettivo perseguito è di un percentile dell'80% pari a 72 ore e di un percentile del 95% pari a 144 ore, con una percentuale del 95% di riparazioni effettuate entro i limiti contrattuali.

### Tempo di risposta dei servizi tramite operatore

Intervallo di tempo esistente tra la ricezione delle informazioni di indirizzamento e l'istante in cui l'operatore umano risponde per fornire il servizio richiesto. L'obiettivo perseguito è di 100 secondi di tempo medio di risposta con una percentuale di chiamate con un tempo di risposta inferiore ai 30 secondi



## **Mordacchini srl**

Via S. Giovanni, 118 – 01037 Ronciglione (VT)  
Tel. 0761.1769342/0761.627835 – Fax 0761.1810169  
email: info@mordacchini.it - url: http://www.mordacchini.it  
Capitale sociale € 18.000 iv CCIAA/PIVA/CF: 01999460569



pari al 40%.

### Fatture contestate

Indicatore inteso quale percentuale delle fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo. L'obiettivo perseguito è di un valore inferiore al 1%.

### Accuratezza in fatturazione

Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente. L'obiettivo perseguito è inferiore al 1%.

## **SERVIZI TELEFONICI DI CONTATTO - CALL CENTER - (DELIBERA 79/09/CSP)**

### Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto allo scopo di presentare un reclamo

Indicatore avente ad oggetto il tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto allo scopo di presentare un reclamo, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto per presentare un reclamo. L'obiettivo perseguito è un tempo inferiore a 40 secondi.

### Tasso di risposta

Indicatore riguardante il tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente la scelta "addetto" nell'IVR o arriva la chiamata presso Mordacchini srl e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente. L'obiettivo perseguito è di 90 secondi quale tempo medio di risposta alle chiamate entranti ed una percentuale di chiamate entranti con un tempo di risposta inferiore a 40 secondi nel 50% dei casi.

### Percentuale di reclami risolti senza necessità di ulteriori chiamate

Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza. L'obiettivo perseguito è un tasso percentuale superiore al 70%.

### Validità della presente carta dei servizi

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

### Somme erroneamente addebitate

Mordacchini srl si impegna a rimborsare agli utenti (anche tramite compensazione) le somme erroneamente



## **Mordacchini srl**

Via S. Giovanni, 118 – 01037 Ronciglione (VT)  
Tel. 0761.1769342/0761.627835 – Fax 0761.1810169  
email: [info@mordacchini.it](mailto:info@mordacchini.it) - url: <http://www.mordacchini.it>  
Capitale sociale € 18.000 iv CCIAA/PIVA/CF: 01999460569



addebitate entro sessanta giorni dall'accertamento dell'erroneità dell'addebito.

### Indennizzo per ritardo nell'attivazione (nuova linea o trasloco)

A fronte della segnalazione da parte del cliente di un ritardo rispetto al termine massimo contrattualmente previsto per l'attivazione di una nuova linea o il trasloco della medesima (da un indirizzo ad un altro del cliente), senza cambio di operatore, fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito o forza maggiore, Mordacchini si impegna ad accertare il ritardo segnalato dal cliente entro 60 (sessanta) giorni dalla ricezione della segnalazione del disservizio da parte dell'utente, e qualora tale accertamento abbia esito positivo, ad accreditare automaticamente al cliente, senza bisogno di una sua specifica richiesta nella segnalazione, o successivamente alla stessa: a) un indennizzo pari ad euro 4,00 (quattro/00) per ogni giorno di ritardo, per ciascun servizio telefonico e servizio di accesso ad Internet da fornire sulla linea; b) un indennizzo pari a euro 1,40 (uno/40) per ogni giorno di ritardo, se il ritardo riguarda soltanto servizi correlati a quelli di accesso alla rete. Se il ritardo di attivazione di una nuova linea o il trasloco della medesima, sono imputabili al cliente finale, il termine di attivazione summenzionato, si intende sospeso per tutto il tempo in cui perdura la causa ostativa all'attivazione, come in via meramente esemplificativa la sua mancata presenza ad un appuntamento concordato per l'effettuazione di sopralluoghi tecnici necessari o la richiesta di rinvio di detto appuntamento da parte del cliente. In ogni caso l'indennizzo non potrà superare l'importo complessivo delle spese di attivazione addebitate al Cliente.

### Indennizzo per indebita sospensione, o cessazione, amministrativa del servizio

A fronte della segnalazione da parte del cliente di un disservizio consistente nella sospensione, o cessazione, del servizio per motivi non tecnici, fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito o forza maggiore e quanto stabilito dal successivo punto "Modalità di corresponsione degli indennizzi relativi a indennizzi su richiesta", Mordacchini srl si impegna ad accertare il disservizio segnalato, entro 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione della segnalazione e, quando la sospensione stessa risulti essere stata disposta da Mordacchini srl in difetto dei necessari presupposti di fatto indicati nel contratto o in violazione del preavviso contrattualmente previsto, Mordacchini srl si impegna ad accreditare automaticamente al cliente, senza bisogno di sua specifica richiesta nella relativa segnalazione, o successivamente alla stessa: (a) un indennizzo pari ad euro 6,00 (sei/00) per ogni giorno di sospensione del Servizio per il Servizio telefonico e il Servizio di accesso ad Internet; oppure (b) se il disservizio interessa soltanto servizi correlati a quelli di accesso alla rete, un indennizzo complessivamente pari a euro 1,50 (uno/50) per ogni giorno di sospensione. In ogni caso l'indennizzo non potrà superare l'importo relativo a 30 giorni.

### Modalità di corresponsione degli indennizzi relativi ai punti "Indennizzo per indebita sospensione o cessazione amministrativa del servizio" e Indennizzo per ritardo nell'attivazione (nuova linea o trasloco)

In caso di accertamento positivo del disservizio, gli indennizzi relativi ai punti "Indennizzo per indebita sospensione o cessazione amministrativa del servizio" e Indennizzo per ritardo nell'attivazione (nuova linea o trasloco)" verranno corrisposti, mediante accredito a partire dalla prima fattura emessa successivamente all'accertamento del disservizio. Qualora la somma da corrispondere a titolo di



## Mordacchini srl

Via S. Giovanni, 118 – 01037 Ronciglione (VT)  
Tel. 0761.1769342/0761.627835 – Fax 0761.1810169  
email: [info@mordacchini.it](mailto:info@mordacchini.it) - url: <http://www.mordacchini.it>  
Capitale sociale € 18.000 iv CCIAA/PIVA/CF: 01999460569



indennizzo sia superiore all'importo della prima fattura utile, la parte in eccesso se superiore ad euro 100,00 (cento/00) verrà corrisposta mediante bonifico bancario utilizzando le coordinate fornite dall'intestatario, entro il termine di 30 (trenta) giorni dall'emissione della fattura e dalla comunicazione dell'IBAN, su cui effettuare il bonifico bancario, da parte del **CLIENTE**. Per le utenze con pagamento anticipato del traffico la corresponsione avverrà mediante accredito del corrispettivo, con contestuale avviso all'utente dell'avvenuto accredito del corrispettivo anche tramite e-mail. In caso di cessazione del rapporto contrattuale tra le parti, ovvero su espressa richiesta dell'utente se la somma da indennizzare è superiore ad euro 100,00 (cento/00) la corresponsione dell'indennizzo avverrà a mezzo bonifico bancario entro 60 (sessanta) giorni dall'accertamento del disservizio e dalla comunicazione da parte del **CLIENTE** delle coordinate bancarie necessarie per poter effettuare il bonifico.

### Indennizzi su richiesta

Al verificarsi di specifiche ipotesi di inadempimento o disservizio imputabili a Mordacchini srl, e quindi escluse le ipotesi riconducibili a caso fortuito, forza maggiore, fatto del cliente o di terzi, nonché quanto previsto al successivo punto "Esclusione degli indennizzi", Mordacchini srl si impegna, previo accertamento da compiersi entro 45 (quarantacinque) giorni dalla segnalazione del cliente, dietro richiesta esplicita di indennizzo da parte del cliente, a riconoscere al medesimo un indennizzo, non moltiplicabile per il numero di utenze nella titolarità del cliente, secondo quanto di seguito indicato:

per ogni giorno di ritardo nell'attivazione con cambio di operatore del servizio telefonico e del servizio di accesso ad Internet, 1 (uno) giorno di prolungamento di tali servizi;

- per ogni giorno di ritardo nell'attivazione con cambio di operatore di un servizio correlato al servizio di accesso alla rete, 1 (uno) giorno di prolungamento di tale servizio;
- 1 (uno) giorno di prolungamento del Servizio telefonico, per ogni giorno di ritardo nella conclusione della procedura di portabilità del numero rispetto a quanto stabilito dalla normativa di settore;
- 1 (uno) giorno di prolungamento del servizio, per ogni giorno di malfunzionamento del servizio non accessorio da intendersi quale "completa interruzione" dello stesso per motivi tecnici; se detto malfunzionamento è dovuto a ritardo nella riparazione del guasto imputabile a Mordacchini srl, l'indennizzo si applica all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino del servizio;
- 0,50 (zero/50) giorno di prolungamento se il malfunzionamento riguarda solo servizi correlati al servizio di accesso alla rete;
- 0,50 (zero/50) giorni di prolungamento del servizio per ogni giorno di malfunzionamento del servizio da intendersi quale "irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del medesimo o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi" imputabile a Mordacchini srl; se detto malfunzionamento è dovuto a ritardo nella riparazione del guasto imputabile a Mordacchini srl, l'indennizzo si applica all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio;
- 0,25 (zero/25) giorno di prolungamento se il malfunzionamento riguarda solo servizi correlati al servizio di accesso alla rete;



## Mordacchini srl

Via S. Giovanni, 118 – 01037 Ronciglione (VT)  
Tel. 0761.1769342/0761.627835 – Fax 0761.1810169  
email: info@mordacchini.it - url: <http://www.mordacchini.it>  
Capitale sociale € 18.000 iv CCIAA/PIVA/CF: 01999460569



- 0,50 (zero/50) giorni di prolungamento del servizio telefonico per ogni giorno di attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di carrier selection o carrier pre-selection;
- 0,25 (zero/25) giorni di prolungamento del servizio richiesto per ogni giorno di attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti;
- 0,25 (zero/25) giorni di prolungamento se l'attivazione riguarda solo servizi correlati;
- 1 (uno) anno di servizio gratuito per omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici, ivi incluso il caso di omesso aggiornamento dei dati in caso di modifica o di giustificata tempestiva richiesta da parte del cliente interessato;
- 0,25 (zero/25) giorni di prolungamento del servizio oggetto di reclamo, per ogni giorno di ritardo nella risposta al reclamo; tale indennizzo sarà calcolato su una sola utenza anche quando il cliente sia titolare di più utenze, e senza tenere conto di reclami successivi o reiterati relativi o connessi al medesimo disservizio;
- 1 (uno) anno di canone, per il servizio telefonico, gratuito nel caso in cui l'utente perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato;

per le fattispecie di inadempimento o disservizio imputabili a Mordacchini srl per le quali non sia contemplato un diverso indennizzo trova applicazione il prolungamento pari ad 1 (uno) giorno per ogni giorno di disservizio quanto al servizio telefonico e al servizio di accesso ad Internet, e il prolungamento pari a 0,50 (zero/50) giorno per ogni giorno di disservizio, quanto a servizi o prestazioni correlati al servizio di accesso alla rete di comunicazione.

### Modalità di corresponsione degli indennizzi relativi al punto “indennizzi su richiesta”

In caso di accertamento positivo del disservizio, gli indennizzi relativi al punto precedente verranno riconosciuti il mese successivo rispetto a quello di accertamento del disservizio. Al riguardo il nostro servizio di assistenza clienti comunicherà all'utente l'avvenuto prolungamento.

### Esclusione degli indennizzi

Nessun indennizzo è dovuto nei casi di disservizi conseguenti o comunque collegati ad un utilizzo anomalo dei servizi o non conforme alla causa o alle condizioni del contratto, sempre che Mordacchini srl avutane conoscenza, non abbia azionato i rimedi contrattuali per tale evenienza.

### Restituzioni di cauzioni o anticipi conversazioni

Qualora previsti, cauzioni o anticipi conversazioni verranno restituiti entro 90 (novanta) giorni dalla cessazione dei rapporti contrattuali.

### Frodi

In caso di denuncia di frode per l'uso indebito di terzi, del collegamento di rete o dei servizi telefonici, presentata dal **CLIENTE** all'Autorità competente nelle forme previste dalla normativa vigente i pagamenti relativi al solo traffico denunciato come di origine fraudolenta possono essere da Mordacchini srl sospesi fino alla definizione della controversia. In caso di accertamento di frode dovuta a scarsa protezione di Mordacchini srl i pagamenti della componente oggetto di frode non saranno imputati al **CLIENTE** e





## **Mordacchini srl**

Via S. Giovanni, 118 – 01037 Ronciglione (VT)  
Tel. 0761.1769342/0761.627835 – Fax 0761.1810169  
email: [info@mordacchini.it](mailto:info@mordacchini.it) - url: <http://www.mordacchini.it>  
Capitale sociale € 18.000 iv CCIAA/PIVA/CF: 01999460569



qualora già effettuati saranno da Mordacchini srl rimborsati. Qualora si verificherà che la frode è dovuta a imperizia o non sufficiente attivazione delle procedure a protezione delle attività da parte del **CLIENTE** quest'ultimo sarà tenuto al pagamento degli importi oggetto di frode e qualora il cliente abbia chiesto la sospensione del pagamento dovrà corrispondere anche gli interessi per ritardato pagamento come previsto dal contratto in essere tra le parti.

### **CARATTERISTICHE CONTRATTUALI**

Le eventuali segnalazioni, reclami e richieste relative a malfunzionamenti o mancate attivazioni di un servizio possono essere comunicate tutti i giorni dal lunedì al sabato escluso il giovedì pomeriggio e i festivi per telefono al numero 0761.1769342 oppure tramite e-mail all'indirizzo [info@mordacchini.it](mailto:info@mordacchini.it). Mordacchini srl garantisce il monitoraggio della propria rete in modo da prevenire e/o attivarsi anche in caso di mancata segnalazione da parte dei clienti e mette in pratica tutte le azioni possibili per la risoluzione dell'eventuale disservizio.

La fatturazione è effettuata solitamente con cadenza mensile, altre forme di periodicità sono possibili e verranno di volta in volta valutate. Contestualmente all'invio della fattura, per i clienti che ne hanno fatto richiesta, verranno inviati, senza costi aggiuntivi, i dettagli delle eventuali chiamate effettuate. I dettagli del traffico telefonico vengono, in ogni caso, resi disponibili per un periodo di 6 mesi per permettere a tutti i clienti che ne faranno richiesta di prenderne visione.

Il pagamento delle fatture dovrà essere effettuato per l'intero importo e nei tempi indicati in fattura e potrà essere effettuato con le seguenti modalità:

- A mezzo SEPA SDD automatico
- A mezzo bollettino di conto corrente postale
- A mezzo carta di credito
- A mezzo bonifico bancario
- Direttamente presso la sede di Mordacchini srl a Ronciglione in via San Giovanni, 118 durante l'orario di apertura del punto vendita.

In caso di ritardo nei pagamenti potranno essere addebitati al cliente gli interessi di mora come previsto dalle singole regolamentazioni contrattuali ed in ogni caso nel rispetto dell'attuale normativa in vigore al momento del calcolo.

Qualsiasi causa di controversia che dovesse insorgere con il **CLIENTE** sarà esperito per prima cosa con un tentativo di conciliazione, in caso di insuccesso del tentativo di mediazione il foro competente a risolvere la controversia sarà il Tribunale di Viterbo.

### **INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA**

Mordacchini srl fornisce ai clienti informazioni relative a:



## Mordacchini srl

Via S. Giovanni, 118 – 01037 Ronciglione (VT)  
Tel. 0761.1769342/0761.627835 – Fax 0761.1810169  
email: [info@mordacchini.it](mailto:info@mordacchini.it) - url: <http://www.mordacchini.it>  
Capitale sociale € 18.000 iv CCIAA/PIVA/CF: 01999460569



- Servizi offerti, contenuti, termini, modalità di erogazione condizioni per il rinnovo, di recesso ed eventuali penali previste contattando il numero 0761.1769342 oppure tramite e-mail all'indirizzo [info@mordacchini.it](mailto:info@mordacchini.it)
- Variazioni sulla fornitura del servizio e agli esiti relativi alle verifiche sul rispetto degli standard di qualità del servizio tramite e-mail all'indirizzo [info@mordacchini.it](mailto:info@mordacchini.it)
- Decisioni che lo riguardano, loro motivazioni, possibilità di reclamo e ricorso avverso di esse, ove attinente tramite mail all'indirizzo [info@mordacchini.it](mailto:info@mordacchini.it).
- Condizioni tecniche e di funzionamento dei servizi
- Diritto di recesso senza penali, all'atto della notifica di modifiche eventualmente peggiorative delle condizioni contrattuali chiamando il numero 0761.1769342 oppure inviando una e-mail all'indirizzo [info@mordacchini.it](mailto:info@mordacchini.it).
- Modalità di richiesta e di restituzione di eventuali depositi cauzionali chiamando il numero 0761.1769342 oppure inviando una e-mail all'indirizzo [info@mordacchini.it](mailto:info@mordacchini.it)
- La presente **CARTA** è pubblicata sul sito web di Mordacchini srl ed è resa disponibile anche presso la sede di Mordacchini srl. Gli standard della presente **CARTA** decorrono dalla data di pubblicazione nel sito web e sono da considerarsi validi in condizioni normali di servizio e a regime. Eventuali accordi specifici con il cliente sostituiscono quanto previsto nella presente **CARTA**.

### VIOLAZIONI DELLA CARTA E PUNTI DI CONTATTO

Le violazioni dei principi e degli standard descritti nella presente **CARTA** possono essere segnalate con una delle seguenti modalità:

- Per telefono chiamando il numero 0761.1769342
- Per e-mail all'indirizzo [info@mordacchini.it](mailto:info@mordacchini.it)
- Per fax al numero 0761.1810169