

MANXX S.R.L.

Operatore di Comunicazione Elettronica

CARTA DEI SERVIZI

Principi, standard di qualità e impegni verso il Cliente

*Servizi di Comunicazione Elettronica – Clientela Business
Connettività Internet – Voce su Rete Fissa – Centralini – Servizi IT*

Ragione Sociale	Manxx S.r.l.
Sede Legale	Via Di Pietro Adalgiso, 1 – 66100 Chieti (CH)
Partita IVA / C.F.	IT02538850690
E-mail	info@manxx.eu
PEC	manxxsrl@pec.it
Sito web	www.manxx.eu
Iscrizione ROC	n. 44031 – Corecom Abruzzo (in data 18/12/2025)
Autorizzazione MIMIT	Rivendita del servizio di telefonia fissa ex art. 11 d.lgs. 259/2003 (prot. AOO_DCT n. 2354 del 16/01/2026)

Edizione Vers. 1/2026

INDICE

- Sezione I – Presentazione dell’Operatore e principi fondamentali
- Sezione II – Ambito di applicazione e servizi offerti
- Sezione III – Informazione e trasparenza verso il Cliente
- Sezione IV – Standard di qualità del Servizio di Accesso a Internet
- Sezione V – Standard di qualità del Servizio Voce su rete fissa e VoIP
- Sezione VI – Standard di qualità del Servizio Centralino (Cloud 3CX / IP-PBX)
- Sezione VII – Standard di qualità dei Servizi IT, IT Managed e Servizi Digitali
- Sezione VIII – Assistenza tecnica, gestione dei guasti e manutenzione
- Sezione IX – Indennizzi automatici e su richiesta
- Sezione X – Reclami, rimborsi e rettifiche
- Sezione XI – Conciliazione e tutela del Cliente
- Sezione XII – Fatturazione, pagamenti e sospensioni
- Sezione XIII – Sicurezza della rete e protezione dei dati personali
- Sezione XIV – Disposizioni finali, validità e aggiornamento

PREMESSA

La presente Carta dei Servizi (di seguito “Carta”) è adottata da Manxx S.r.l. (di seguito anche “Manxx” o “Operatore”) in conformità alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, al D.lgs. 259/2003 (“Codice delle Comunicazioni Elettroniche”) e alle Delibere AGCOM applicabili, tra cui – a titolo esemplificativo e non esaustivo – la Delibera 179/03/CSP (“Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni”), la Delibera 131/06/CSP, la Delibera 254/04/CSP, la Delibera 347/18/CONS (indennizzi), la Delibera 156/23/CONS (qualità del servizio di accesso a Internet), la Delibera 203/18/CONS (qualità del servizio telefonico) e la Delibera 348/18/CONS (apparati terminali).

La Carta costituisce parte integrante del Contratto sottoscritto dal Cliente ai sensi delle Condizioni Generali di Contratto Business di Manxx (CGC Vers. 1/2026) ed è pubblicata e liberamente consultabile sul sito www.manxx.eu. Il presente documento descrive i principi cui Manxx si attiene nell'erogazione dei servizi, gli standard di qualità che si impegna a garantire, le modalità con cui il Cliente può presentare reclami, richiedere indennizzi e ricorrere alle procedure di conciliazione.

SEZIONE I – PRESENTAZIONE DELL'OPERATORE E PRINCIPI FONDAMENTALI

Art. 1 – Chi è Manxx

Manxx S.r.l. è un operatore di comunicazione elettronica iscritto al Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) al n. 44031 con provvedimento del Corecom Abruzzo del 18/12/2025 e titolare di autorizzazione generale ai sensi degli artt. 11 e ss. del D.lgs. 259/2003 per la Rivendita del servizio di telefonia fissa, rilasciata dal Ministero delle Imprese e del Made in Italy (prot. AOO_DCT n. 2354 del 16/01/2026).

Manxx opera come rivenditore di servizi di comunicazione elettronica forniti in modalità wholesale dal partner infrastrutturato WIC S.p.A. (HAL Service S.p.A.) (www.mywic.it) – che a sua volta si avvale delle reti di Open Fiber, FiberCop ed altri operatori wholesale – e si rivolge esclusivamente alla clientela titolare di partita IVA (piccole e medie imprese, liberi professionisti, enti e associazioni). Ai sensi del titolo autorizzatorio rilasciato dal MIMIT, Manxx non interviene in alcuna forma sull'instradamento delle chiamate, né in raccolta né in terminazione.

Art. 2 – Principi fondamentali

Nell'erogazione dei propri servizi Manxx si ispira ai seguenti principi fondamentali, derivati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994:

Eguaglianza e imparzialità

Manxx garantisce la parità di trattamento a tutti i Clienti a parità di condizioni del Servizio prestato, nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura, senza distinzioni di sesso, età, razza, religione, opinione politica e lingua. È garantita la piena accessibilità dei servizi alle persone con disabilità secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

Continuità

Manxx si impegna ad assicurare la continuità e la regolarità del Servizio, limitando al minimo indispensabile i tempi di disservizio. In caso di interruzioni programmate, Manxx ne dà preavviso al Cliente con almeno 5 (cinque) giorni lavorativi di anticipo, salvo casi di urgenza tecnica comunicati non appena possibile.

Partecipazione

Manxx riconosce al Cliente il diritto di accedere alle informazioni che lo riguardano, di esprimere valutazioni sulla qualità dei servizi ricevuti e di formulare suggerimenti. A tal fine sono attivati canali di contatto dedicati (telefonico, e-mail, PEC) e una procedura di gestione dei reclami trasparente e tracciabile.

Cortesia

Il personale di Manxx si impegna a rispondere al Cliente con cortesia, professionalità e disponibilità, a identificarsi nelle comunicazioni telefoniche e a fornire ogni informazione utile alla risoluzione del quesito.

Efficacia ed efficienza

Manxx adotta le migliori soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali per assicurare qualità, affidabilità ed efficienza del Servizio, anche attraverso la selezione di partner wholesale qualificati e certificati. I livelli minimi di qualità del Servizio sono quelli definiti nella presente Carta.

Chiarezza, trasparenza e comprensibilità

Manxx si impegna a fornire al Cliente informazioni chiare, semplici, complete e tempestive in merito alle caratteristiche tecniche ed economiche dei servizi offerti, alle modifiche contrattuali, alle modalità di esercizio dei diritti del Cliente e ai canali di contatto. La documentazione contrattuale, le fatture e le comunicazioni di servizio sono redatte in lingua italiana e con terminologia comprensibile.

Tutela della privacy

Manxx tratta i dati personali del Cliente nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), del D.lgs. 196/2003 e successive modifiche e dei provvedimenti del Garante per la Protezione dei Dati Personali, secondo quanto dettagliato nell'informativa privacy disponibile sul sito www.manxx.eu.

SEZIONE II – AMBITO DI APPLICAZIONE E SERVIZI OFFERTI

Art. 3 – Ambito di applicazione

La presente Carta si applica a tutti i Clienti Business (titolari di partita IVA) che sottoscrivono un Contratto per la fornitura dei Servizi di Manxx. La Carta costituisce integrazione e specificazione delle Condizioni Generali di Contratto e si applica unitamente alle Condizioni Speciali delle singole offerte.

Art. 4 – Catalogo dei servizi

Manxx offre alla propria clientela Business, anche sotto il brand commerciale “FiberManxx – Manxx Optical Fiber”, le seguenti categorie di servizi:

- Accesso a Internet a banda larga e ultra-larga in tecnologia FTTH, FTTC, ADSL, FWA, in modalità condivisa su reti Open Fiber, FiberCop e altri operatori wholesale commercializzate tramite WIC;
- Accesso a Internet in modalità dedicata (FTTO – Fiber To The Office, FTTH Dedicata, circuiti P2P, linee a progetto con SLA garantiti end-to-end e banda simmetrica);
- Servizio Voce su rete fissa in tecnologia VoIP con numerazioni geografiche e relativi canali di chiamata contemporanea, rivenduti sulla base della fornitura wholesale di WIC;
- Servizio Centralino in cloud sulla piattaforma 3CX (Cloud PBX) e/o IP-PBX installato presso la sede del Cliente, con numerazioni e trunk SIP gestiti tramite WIC; telefoni IP Fanvil (serie X4U, X210, X301P, W710P DECT) concessi in locazione e firewall e switch venduti upfront, nonché fonia cellulare;
- Pacchetti di Assistenza Prioritaria “Sempre Serviti” (livelli Basic e Fast Pro), con monitoraggio remoto, presa in carico prioritaria, VIP Access Support H24 tramite il portale <https://support.manxx.eu> e connessione di emergenza on-demand (nel livello Fast Pro);
- Servizio IT Managed Service in orario lavorativo, comprensivo di assistenza e supporto tecnico ICT da remoto e on-site, Hot Line telefonica, Customer Portal, SLA articolati per livelli di severità (BLOCCANTE, LIMITANTE, NON LIMITANTE);

- Servizi Digitali in rivendita: antivirus ed endpoint security Sophos (client, server, email), monitoraggio e gestione NinjaOne (workstation, server), backup Microsoft 365 e storage cloud, modulabili dal Cliente con preavviso di 30 giorni;
- Ulteriori servizi IT accessori quali hosting, domini, caselle e-mail e PEC, certificati SSL/TLS, firewall e sicurezza gestita, Wi-Fi aziendale, backup in cloud, assistenza IT da remoto e on-site.

SEZIONE III – INFORMAZIONE E TRASPARENZA VERSO IL CLIENTE

Art. 5 – Informazione precontrattuale

Manxx fornisce al Cliente, prima della sottoscrizione del Contratto, tutte le informazioni necessarie per una scelta consapevole, comprensive di caratteristiche tecniche del Servizio, velocità minima, massima e normalmente disponibile per l'accesso a Internet, tecnologia impiegata, copertura di rete, durata e vincoli contrattuali, corrispettivi una tantum e ricorrenti, modalità di recesso, eventuali indennizzi automatici applicabili, modalità di utilizzo dei dati personali. Le informazioni sono rese disponibili anche sul sito www.manxx.eu.

Art. 6 – Modifica delle condizioni contrattuali

In caso di modifiche delle condizioni contrattuali, Manxx comunica preventivamente al Cliente la variazione con almeno 30 (trenta) giorni di preavviso, indicando il diritto del Cliente di recedere senza penalità entro 60 (sessanta) giorni dal ricevimento della comunicazione, come disciplinato dalle CGC (Art. 2.5 Sezione I).

Art. 7 – Trasparenza tariffaria

I listini aggiornati delle offerte e del traffico a consumo (nazionale e internazionale) sono pubblicati sul sito www.manxx.eu e costituiscono riferimento per la determinazione dei corrispettivi addebitati in fattura. In coerenza con la Delibera AGCOM 252/16/CONS, nelle fatture sono riportati il dettaglio delle voci, i consumi e le eventuali promozioni applicate.

SEZIONE IV – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI ACCESSO A INTERNET

Art. 8 – Indicatori di qualità

In conformità alla Delibera AGCOM 156/23/CONS (e relativo Allegato 1), per il Servizio di accesso a Internet a banda larga Manxx dichiara, per ogni profilo di offerta, i seguenti parametri di qualità riportati nella PDA e nel materiale informativo dell'offerta sottoscritta: velocità massima, velocità normalmente disponibile e velocità minima in download e upload, ritardo massimo della connessione (latenza one-way) e tasso massimo di perdita dei pacchetti. I valori sono coerenti con quelli forniti dal wholesaler (WIC) e sono misurati su base annuale secondo le metodologie indicate dall'Autorità.

Art. 9 – Tempi di attivazione

I tempi di attivazione del Servizio decorrono dal giorno lavorativo successivo a quello di sottoscrizione della Proposta di Abbonamento o, se successivo, dal buon esito delle verifiche tecniche di copertura. Gli obiettivi di qualità, in coerenza con gli SLA che Manxx riceve dal wholesaler WIC, sono riportati nella tabella seguente:

Tipologia di accesso	Obiettivo di attivazione	% casi
FTTH su reti in area nera (tutti i vettori)	20 giorni lavorativi	≥ 90%
FTTH OF Openstream C&D / Fibre Connect	50 giorni lavorativi	≥ 90%
FTTC / VDSL2	20 giorni lavorativi	≥ 90%

ADSL	20 giorni lavorativi	≥ 90%
FWA – installazione standard	50 giorni lavorativi	≥ 90%
FWA – installazione premium (ove prevista)	10 giorni lavorativi	≥ 90%
FTTO – Fiber To The Office	100 giorni lavorativi	≥ 90%
FTTH Dedicata / P2P	130 giorni lavorativi	≥ 90%

I tempi sopra indicati si intendono al netto di eventuali sospensioni non imputabili a Manxx: ritardi o mancata cooperazione del wholesaler o del Cliente finale, impossibilità di accesso ai locali, necessità di opere civili, permessi di enti pubblici o privati, condizioni di forza maggiore. I tempi effettivamente applicabili al singolo contratto sono quelli indicati nella PDA.

Art. 10 – Tempi di presa in carico dei guasti

I guasti possono essere segnalati dal Cliente 24 ore su 24, 7 giorni su 7 attraverso i canali indicati nella Sezione VIII. Gli obiettivi di presa in carico delle segnalazioni sono:

Tipologia di servizio	Presa in carico	% casi
Connettività Internet condivisa (FTTH/FTTC/ADSL)	entro 1 giorno lavorativo dalla segnalazione	100%
Connettività Internet dedicata (FTTO/P2P)	entro 4 ore lavorative dalla segnalazione	100%
Connettività FWA	entro 1 giorno lavorativo dalla segnalazione	100%

Per orario lavorativo si intendono i giorni dal lunedì al venerdì (esclusi festivi) dalle ore 08:00 alle 19:00. Le segnalazioni aperte al di fuori dell'orario lavorativo si intendono prese in carico entro le 11:00 del primo giorno lavorativo utile successivo.

Art. 11 – Tempi di risoluzione dei malfunzionamenti

I tempi di risoluzione dei guasti sono calcolati dalla presa in carico della segnalazione alla notifica di chiusura, al netto delle sospensioni (manutenzioni programmate, cause di forza maggiore, interventi congiunti, indisponibilità del Cliente finale, guasti imputabili ad apparati del Cliente).

Tipologia di servizio / evento	Tempo di ripristino	% casi
Disservizio connettività condivisa – ripristino	entro 4 giorni lavorativi	≥ 95%
Degrado connettività condivisa – singola linea	entro 8 giorni solari	≥ 90%
Degrado connettività condivisa – infrastrutturale (throughput)	entro 60 giorni solari	≥ 80%
Disservizio connettività dedicata – ripristino	entro 16 ore solari	≥ 95%
Disservizio connettività dedicata – ripristino	entro 24 ore solari	100%
Degrado connettività dedicata	entro 4 giorni solari	≥ 95%
Degrado connettività dedicata	entro 7 giorni solari	100%
Disservizio FWA – ripristino	entro 2 giorni solari	≥ 90%
Disservizio FWA – ripristino	entro 3 giorni solari	100%

I malfunzionamenti attribuibili ad apparati del Cliente (LAN, elettrodomestici, cablaggi interni), a cause di forza maggiore o al sito del Cliente finale situato in area disagiata (isole con meno di mille abitanti, aree montane disabitate, località raggiungibili solo con mezzi speciali) non rientrano nel computo degli SLA sopra indicati.

Art. 12 – Disponibilità del Servizio

Per il Servizio di connettività dedicata, Manxx garantisce una disponibilità del Servizio su base annuale pari ad almeno il 99,5%, calcolata come rapporto tra il numero totale di ore dell'anno al netto dei periodi di indisponibilità (P) sul numero totale di ore dell'anno (N): $D = (N - P) / N \times 100$.

Per il Servizio di connettività condivisa non è previsto uno SLA contrattuale di disponibilità, ferma restando l'applicazione degli SLA di ripristino dei malfunzionamenti di cui all'Art. 11.

Non rientrano nei periodi di indisponibilità del Servizio: le manutenzioni programmate regolarmente comunicate, le interruzioni dovute a infrastrutture di terze parti non gestite da Manxx o dai suoi wholesaler, le cause di forza maggiore, le sospensioni per permessi di enti pubblici o privati, le sospensioni per indisponibilità del Cliente finale.

Art. 13 – Manutenzione programmata

Manxx (direttamente o tramite il wholesaler WIC) comunica al Cliente le finestre di manutenzione programmata con almeno 5 (cinque) giorni lavorativi di preavviso, eccezion fatta per interventi urgenti necessari a preservare la funzionalità e la sicurezza della rete, comunicati non appena possibile. I disservizi dovuti alla manutenzione programmata regolarmente notificata non concorrono al calcolo della disponibilità del Servizio.

SEZIONE V – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO VOCE SU RETE FISSA E VoIP

Art. 14 – Tempi di attivazione e portabilità del numero

I tempi di attivazione del Servizio Voce e della portabilità del numero (Number Portability in ingresso) sono i seguenti, in coerenza con gli SLA wholesale e con la disciplina AGCOM applicabile:

Attività	Obiettivo	% casi
Attivazione nuova numerazione geografica	20 giorni lavorativi	≥ 90%
Portabilità del numero in ingresso (in caso di accesso Internet già attivo)	3 giorni lavorativi dalla conferma del donor	≥ 90%
Portabilità del numero in uscita verso altro operatore	nei termini di legge e secondo la procedura AGCOM vigente	100%

Art. 15 – Tempi di risoluzione dei malfunzionamenti – Voce

Attività	Obiettivo	% casi
Presa in carico della segnalazione di guasto	entro 8 ore lavorative	100%
Ripristino del Servizio Voce	entro 24 ore lavorative dalla presa in carico	≥ 95%
Ripristino del Servizio Voce	entro 48 ore lavorative dalla presa in carico	100%

Art. 16 – Chiamate verso numerazioni di emergenza

Ai sensi dell'art. 98-septies decies del D.lgs. 259/2003, le chiamate verso i numeri di emergenza nazionali ed europei (112, 113, 115, 118 e numero unico europeo 112 – NUE) sono sempre garantite, gratuite e possibili anche in caso di sospensione parziale del Servizio per morosità. Il Cliente prende atto che, in caso di assenza di alimentazione elettrica alla postazione o di guasto dell'apparato CPE, il Servizio VoIP potrebbe non essere disponibile: è responsabilità del Cliente predisporre, ove necessario, sistemi alternativi (gruppo di continuità UPS, telefonia mobile).

Art. 17 – Accuratezza della fatturazione del traffico

Manxx, attraverso la piattaforma del wholesaler WIC, tariffa il traffico voce in base ai listini pubblicati sul sito www.manxx.eu. In caso di contestazione di addebiti, il Cliente può presentare reclamo secondo le modalità di cui alla Sezione X. Il tasso massimo di errore atteso nella fatturazione è inferiore all'1% degli importi fatturati su base annua.

SEZIONE VI – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO CENTRALINO (CLOUD 3CX / IP-PBX)

Art. 18 – Servizio Cloud PBX 3CX

Per il Servizio di Centralino in cloud basato sulla piattaforma 3CX, Manxx garantisce una disponibilità mensile della piattaforma pari ad almeno il 99,5% su base mensile, calcolata al netto delle finestre di manutenzione programmata regolarmente comunicate.

Parametro	Obiettivo	% casi
Disponibilità mensile della piattaforma Cloud PBX 3CX	≥ 99,5%	su base mensile
Attivazione Cloud PBX 3CX (configurazione interni/code/IVR standard)	entro 10 giorni lavorativi dalla fornitura della connettività	≥ 90%
Ripristino funzionalità della piattaforma in caso di guasto bloccante	entro 8 ore lavorative	≥ 95%

Art. 19 – Servizio IP-PBX on-premise

Per i centralini IP-PBX installati presso la sede del Cliente, Manxx garantisce la fornitura e installazione dell'apparato e la sua prima configurazione funzionale. La manutenzione degli apparati on-premise e il ripristino a seguito di guasti hardware sono regolati dalle Condizioni Speciali dell'offerta sottoscritta (es. contratto di manutenzione base, estesa o full-service); in assenza di specifiche condizioni, si applicano i livelli minimi previsti per i Servizi IT (Sezione VII).

SEZIONE VII – STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI IT, IT MANAGED E SERVIZI DIGITALI

Art. 20 – Servizio IT Managed Service in orario lavorativo

Il Servizio IT Managed Service è erogato in orario lavorativo (dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 18:00, esclusi i giorni festivi) e comprende l'assistenza, il supporto tecnico e la consulenza in ambito ICT, in modalità da remoto e on-site, con ore frazionabili in slot minimi di 15 minuti, Hot Line telefonica al numero 0871 783900, accesso al Customer Portal <https://support.manxx.eu> per l'apertura dei ticket e la verifica dello stato di avanzamento. Rispetto alla severità del problema, stabilita dall'operatore e comunicata al Cliente, si applicano i seguenti livelli di servizio:

Severità	Descrizione	Intervento	Ripristino
BLOCCANTE	Problemi infrastrutturali, hardware o software in regime di manutenzione che impediscono la regolare e corretta erogazione del servizio correlato (sistema non funzionante, prestazioni fortemente degradate, frequenti interruzioni operative).	entro 4 ore lavorative	entro 8 ore lavorative
LIMITANTE	Problemi infrastrutturali, hardware o software che limitano in misura sostenibile l'erogazione del servizio	entro 8 ore lavorative	entro 16 ore lavorative

correlato, precludendone alcune funzionalità senza comprometterne eccessivamente l'operatività.

NON LIMITANTE	Problemi infrastrutturali, hardware o software di minore o scarso rilievo in regime di manutenzione, che non impediscono né limitano la regolare e corretta erogazione del servizio correlato.	entro 16 ore lavorative	entro 32 ore lavorative
---------------	--	-------------------------	-------------------------

I tempi indicati sono calcolati in ore lavorative e si intendono al netto di giorni festivi e prefestivi. Per interventi richiesti in giorni festivi è prevista una tariffa oraria di € 90,00 + IVA a persona; per interventi urgenti, notturni o feriali con inizio delle azioni di risoluzione entro 2 ore dalla richiesta, è previsto un diritto fisso di € 50,00 + IVA. Per interventi on-site oltre i 15 km dalla sede Manxx sono previsti un rimborso chilometrico pari a € 0,70 + IVA/km e un costo orario per il tempo di trasferimento pari a € 62,50 + IVA/h per persona.

Art. 20-bis – Servizi IT accessori

I Servizi IT accessori (hosting, e-mail, PEC, domini, firewall, backup in cloud, Wi-Fi gestito, assistenza IT non ricompresa nel pacchetto IT Managed) sono erogati nel rispetto degli standard indicati nelle schede tecniche delle singole offerte e del presente SLA come livelli minimi applicabili in assenza di diversa pattuizione.

Art. 20-ter – Assistenza Prioritaria “Sempre Serviti”

Nell'ambito dei pacchetti di Assistenza Prioritaria “Sempre Serviti” (livelli Basic e Fast Pro), Manxx garantisce monitoraggio remoto del sistema informativo del Cliente, presa in carico prioritaria delle segnalazioni e, per il livello Fast Pro, canale VIP Access Support H24 tramite il portale <https://support.manxx.eu> e attivazione on-demand di una connessione di emergenza in tecnologia FWA / 4G-5G in caso di guasto della linea principale. I livelli di servizio sono riepilogati nella Sezione VIII.

Art. 20-quater – Servizi Digitali (sicurezza, backup, email protection)

I Servizi Digitali comprendono, a titolo esemplificativo, antivirus ed endpoint security Sophos (client, server, email), monitoraggio e gestione NinjaOne (workstation, server), backup dei tenant Microsoft 365 e storage cloud. Sono erogati in rivendita nel rispetto delle condizioni d'uso (EULA) dei rispettivi produttori e sono modulabili dal Cliente (in aumento o in diminuzione) con preavviso di 30 giorni, con rideterminazione del canone dalla prima fattura utile. I livelli di servizio di continuità operativa dei Servizi Digitali seguono gli SLA del produttore, come indicati nelle rispettive schede tecniche; l'attività di configurazione, monitoraggio e supporto di primo e secondo livello su tali servizi è ricompresa negli SLA IT Managed di cui all'Art. 20.

SEZIONE VIII – ASSISTENZA TECNICA, GESTIONE DEI GUASTI E MANUTENZIONE

Art. 21 – Canali di contatto

Il Cliente può contattare Manxx attraverso i seguenti canali dedicati:

Assistenza tecnica – e-mail	supporto@manxx.eu
Assistenza tecnica – telefono	0871 783900 (opzione supporto tecnico)
Servizio clienti – e-mail	info@manxx.eu
Servizio commerciale – e-mail	commerciale@manxx.eu
PEC (comunicazioni formali)	manxxsr@pec.it
Portale self-care	www.manxx.eu/area-clienti
Posta ordinaria	Manxx S.r.l. – Via Di Pietro Adalgiso, 1 – 66100 Chieti (CH)

Art. 22 – Orari dell’assistenza

L’assistenza tecnica di primo e secondo livello è operativa dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle ore 18:00 (esclusi i giorni festivi). Le segnalazioni di guasto bloccante sulla rete possono comunque essere aperte dal Cliente in modalità H24, 7 giorni su 7, tramite e-mail all’indirizzo supporto@manxx.eu o via portale self-care; saranno prese in carico entro gli orari indicati e gestite secondo gli SLA della Sezione IV. Per guasti bloccanti segnalati fuori orario, Manxx garantisce l’inoltro tempestivo al wholesaler WIC, che opera in modalità H24.

Il Cliente che abbia sottoscritto il pacchetto “Sempre Serviti Fast Pro” accede al canale prioritario VIP Access Support H24, 7 giorni su 7, tramite il portale <https://support.manxx.eu>, con presa in carico garantita entro 4 ore dall’apertura del ticket anche in orario notturno, festivo o prefestivo, secondo le modalità riepilogate all’Art. 22-bis.

Art. 22-bis – Livelli di servizio del pacchetto “Sempre Serviti”

I pacchetti di Assistenza Prioritaria “Sempre Serviti” si articolano nei livelli Basic e Fast Pro, con i seguenti livelli di servizio minimi:

Caratteristica	Sempre Serviti Basic	Sempre Serviti Fast Pro
Monitoraggio remoto del sistema informativo	attivo in orario lavorativo	attivo H24, 7/7
Presa in carico delle segnalazioni bloccanti	entro 24 ore lavorative	entro 4 ore, anche H24
VIP Access Support tramite portale https://support.manxx.eu	non incluso	incluso, H24 7/7
Connessione di emergenza (FWA / 4G-5G) in caso di guasto	non inclusa	attivazione on-demand entro 4 ore, apparati in comodato
Reportistica periodica sugli interventi	trimestrale	mensile

Art. 23 – Procedura di segnalazione dei guasti

Per una gestione efficace della segnalazione, il Cliente è invitato a fornire le seguenti informazioni:

- Ragione sociale, partita IVA, codice cliente (quando disponibile);
- Indirizzo della sede ove si verifica il disservizio;
- Numero di linea o ID del Servizio interessato (presente nella PDA o in fattura);
- Descrizione sintetica del problema, data e ora di manifestazione;
- Eventuali prove già eseguite (es. riavvio del Modem/Router, verifica LED di stato);
- Recapito telefonico e indirizzo e-mail per l’aggiornamento della pratica.

A seguito dell’apertura della segnalazione, Manxx comunica al Cliente un identificativo univoco (ticket) che consente di tracciare lo stato di lavorazione fino alla risoluzione.

Art. 24 – Interventi a vuoto

Qualora, a seguito dell’apertura di una segnalazione di guasto, l’intervento tecnico on-site si riveli non necessario per cause imputabili al Cliente (es. problema legato ad apparati o impianto del Cliente, irreperibilità dell’utente al momento dell’appuntamento, mancata cooperazione), Manxx potrà addebitare al Cliente le spese sostenute a titolo di “Intervento a Vuoto”, nelle misure indicate nel listino di offerta o nella PDA. Ove non diversamente indicato, trovano applicazione i contributi in uso nella prassi wholesale: € 35,00 (oltre IVA) per intervento a vuoto telefonico (IAVC) ed € 65,00 (oltre IVA) per intervento a vuoto on-site (IAV).

SEZIONE IX – INDENNIZZI AUTOMATICI E SU RICHIESTA

Art. 25 – Indennizzi per mancato rispetto degli SLA

In caso di mancato rispetto degli standard di qualità di cui alla presente Carta, per cause direttamente imputabili a Manxx o al wholesaler, il Cliente ha diritto agli indennizzi indicati nella tabella seguente, riconosciuti mediante nota di credito sulla prima fattura utile successiva. Gli indennizzi sono determinati in coerenza con la Delibera AGCOM 347/18/CONS e con gli importi recuperabili da Manxx nei confronti del wholesaler WIC.

Evento	Indennizzo
Ritardo nell'attivazione del Servizio di connettività – per ogni giorno lavorativo di ritardo	€ 5,00 (oltre IVA) al giorno, fino a un massimo di € 300,00 per singolo circuito
Ritardo nell'attivazione della portabilità del numero	€ 2,50 al giorno, fino a un massimo di € 50,00
Sospensione o interruzione totale del Servizio di connettività o Voce per motivi imputabili a Manxx – per ogni giorno di indisponibilità	1/30 del canone mensile del Servizio interessato, con un minimo di € 5,00
Mancato rispetto della disponibilità annua del 99,5% per connettività dedicata	importo pari al 10% del canone mensile per ogni punto percentuale di scostamento, fino a un massimo di una mensilità di canone
Ritardo nel ripristino di un disservizio su connettività dedicata oltre i tempi di cui all'Art. 11	€ 5,00 (oltre IVA) per ogni ora solare di ritardo, fino a un massimo di € 300,00
Mancato rispetto dei tempi di intervento o ripristino del Servizio IT Managed (severità BLOCCANTE/LIMITANTE/NON LIMITANTE) – per ogni giorno lavorativo di ritardo	10% del canone mensile del Servizio IT Managed per ogni giorno lavorativo di ritardo, fino a concorrenza di una mensilità di canone
Mancato rispetto dei tempi di presa in carico del pacchetto "Sempre Serviti" (Basic o Fast Pro) – per ogni ora di ritardo oltre SLA	1/30 del canone mensile del pacchetto per ogni ora di ritardo, fino a concorrenza di una mensilità di canone
Mancata attivazione della connessione di emergenza (pacchetto Sempre Serviti Fast Pro) entro 4 ore dalla richiesta	1/15 del canone mensile del pacchetto per ogni ora di ritardo, fino a un massimo di una mensilità
Mancata risposta al reclamo scritto entro i termini di cui all'Art. 27	€ 2,50 al giorno di ritardo, fino a un massimo di € 300,00
Errata attivazione/disattivazione di un Servizio non richiesto dal Cliente	€ 50,00 una tantum oltre il rimborso di eventuali importi indebitamente addebitati

Gli indennizzi non sono dovuti qualora il mancato rispetto degli SLA sia riconducibile a: cause di forza maggiore, fatto del Cliente o di terzi non sotto il controllo di Manxx, guasti su apparati del Cliente, sospensioni del Servizio per morosità o uso non conforme, manutenzioni programmate regolarmente notificate, indisponibilità dei locali del Cliente, interventi di pubbliche autorità. Gli indennizzi non sono automaticamente cumulabili con le penali recuperate dal Cliente tramite ConciliaWeb o altra procedura conciliativa, fermo restando il diritto del Cliente alla differenza ove l'indennizzo riconosciuto in sede conciliativa sia superiore.

Art. 26 – Modalità di richiesta dell'indennizzo

Per richiedere un indennizzo il Cliente deve inviare una richiesta scritta, a mezzo PEC o raccomandata A/R, entro 3 (tre) mesi dalla chiusura del ticket relativo al disservizio o dall'accadimento dell'evento. La richiesta deve contenere: ragione sociale, partita IVA, codice cliente, ID del Servizio, descrizione dell'evento, estremi del ticket e importo richiesto. Manxx verifica la congruenza della richiesta entro 30 (trenta) giorni e, in caso di accoglimento, liquida l'indennizzo entro 60 (sessanta) giorni dall'accoglimento mediante accredito in fattura.

SEZIONE X – RECLAMI, RIMBORSI E RETTIFICHE

Art. 27 – Presentazione e trattazione del reclamo

Il Cliente ha diritto di presentare reclamo per qualsiasi anomalia riscontrata nel Servizio, nella fatturazione o nelle comunicazioni commerciali ricevute. Il reclamo deve essere presentato in forma scritta tramite uno dei seguenti canali:

- PEC all'indirizzo manxxsrl@pec.it;
- e-mail all'indirizzo info@manxx.eu;
- raccomandata A/R a Manxx S.r.l. – Via Di Pietro Adalgiso, 1 – 66100 Chieti (CH);
- portale self-care www.manxx.eu/area-clienti (sezione “Reclami”).

Il reclamo deve contenere, a pena di improcedibilità:

- ragione sociale, partita IVA, codice cliente e recapiti del Cliente;
- descrizione dettagliata del fatto oggetto di reclamo;
- data di accadimento o ricezione della comunicazione contestata;
- copia dei documenti ritenuti rilevanti (fatture, comunicazioni, screenshots);
- esplicita richiesta (rimborso, rettifica, indennizzo, cessazione della condotta contestata).

Manxx fornirà riscontro scritto al reclamo entro 45 (quarantacinque) giorni solari dalla data di ricezione. In caso di reclamo complesso che richieda accertamenti tecnici o coinvolgimento del wholesaler WIC, il termine può essere prolungato fino a 90 giorni, con comunicazione motivata al Cliente.

Art. 28 – Rettifiche di fatturazione

Eventuali rettifiche di fatturazione accolte a favore del Cliente sono liquidate mediante nota di credito sulla prima fattura utile successiva al riconoscimento, ovvero mediante rimborso diretto sul conto corrente comunicato dal Cliente nei casi in cui il rapporto contrattuale sia cessato. Il tempo massimo di liquidazione è di 60 (sessanta) giorni dall'accoglimento del reclamo.

SEZIONE XI – CONCILIAZIONE E TUTELA DEL CLIENTE

Art. 29 – Tentativo obbligatorio di conciliazione

Qualora a seguito del reclamo il Cliente non abbia ottenuto risposta nei termini o la risposta sia ritenuta insoddisfacente, ai sensi dell'art. 1, comma 11, della Legge 31 luglio 1997, n. 249 e della Delibera AGCOM 203/18/CONS (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie), il Cliente è tenuto a esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione prima di adire l'Autorità Giudiziaria.

Il tentativo di conciliazione si avvia tramite la piattaforma telematica ConciliaWeb dell'Autorità (<https://conciliaweb.agcom.it>), rivolta al Corecom territorialmente competente. Per i clienti con sede in Abruzzo, il Corecom competente è il Corecom Abruzzo, con sede a L'Aquila presso il Consiglio Regionale. Il procedimento è gratuito ed obbligatorio. La procedura si conclude, di regola, entro 90 giorni dall'istanza.

Art. 30 – Provvedimenti temporanei

Il Cliente può richiedere all'Autorità o al Corecom provvedimenti temporanei urgenti per la riattivazione del Servizio o per la cessazione di comportamenti ritenuti lesivi, nei casi previsti dalla normativa vigente (Delibera AGCOM 203/18/CONS).

SEZIONE XII – FATTURAZIONE, PAGAMENTI E SOSPENSIONI

Art. 31 – Ciclo di fatturazione

Salvo diversa pattuizione, la fatturazione è bimestrale ed è emessa in modalità elettronica secondo le specifiche del Sistema di Interscambio dell’Agenzia delle Entrate (fatturazione elettronica B2B). La fattura include il dettaglio dei canoni ricorrenti, dei contributi una tantum, del traffico a consumo e delle eventuali promozioni applicate. Copia della fattura è disponibile sul portale self-care del Cliente.

Per i Servizi Digitali e per i pacchetti di Assistenza Prioritaria “Sempre Serviti”, i canoni possono essere determinati per unità (postazione, utente, server, TB di storage, linea assistita) e sono rimodulabili dal Cliente con preavviso di 30 giorni, con rideterminazione del canone a partire dalla prima fattura utile successiva, secondo quanto previsto nelle rispettive Condizioni Speciali. Per il Servizio IT Managed Service, le ore sono frazionabili in slot minimi di 15 minuti e gli eventuali corrispettivi per attività escluse (interventi festivi, notturni, urgenti, trasferte oltre 15 km) sono esposti separatamente in fattura.

Art. 32 – Metodi di pagamento

Il Cliente può corrispondere i pagamenti mediante addebito diretto SEPA B2B (metodo raccomandato), bonifico bancario, o altro strumento autorizzato indicato nella PDA. In caso di addebito diretto SEPA, il mandato è disciplinato dalle condizioni di cui all’Art. 6.2 Sezione I delle CGC.

Art. 33 – Sospensione per morosità

In caso di mancato pagamento, Manxx applica la procedura di sollecito e sospensione prevista dalle CGC (Art. 6.3 Sezione I) e dalla Delibera AGCOM 173/07/CONS. Le chiamate verso i numeri di emergenza restano sempre attive anche in caso di sospensione parziale per morosità.

SEZIONE XIII – SICUREZZA DELLA RETE E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Art. 34 – Sicurezza delle comunicazioni e integrità della rete

Manxx adotta, in coordinamento con il wholesaler WIC, misure tecniche e organizzative adeguate per garantire la sicurezza e l’integrità della rete e dei servizi, ai sensi dell’art. 40-bis del D.lgs. 259/2003 e delle raccomandazioni dell’Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale (ACN). In particolare, Manxx si impegna a: monitorare il traffico per la prevenzione di abusi e frodi; applicare filtri antispam sulle caselle e-mail gestite; notificare tempestivamente agli utenti interessati eventuali incidenti di sicurezza significativi, nei termini previsti dalla normativa applicabile; collaborare con le Autorità competenti nei casi previsti dalla legge.

Art. 35 – Trattamento dei dati personali

Manxx tratta i dati personali del Cliente e degli utenti finali in qualità di Titolare del trattamento, nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), del D.lgs. 196/2003 e dei provvedimenti del Garante per la Protezione dei Dati Personali. L’informativa privacy completa, comprensiva delle finalità, delle basi giuridiche, dei tempi di conservazione e dei diritti dell’interessato, è disponibile sul sito www.manxx.eu, sezione “Privacy”. Per l’esercizio dei diritti ex artt. 15-22 GDPR il Cliente può scrivere a info@manxx.eu o alla PEC manxxsril@pec.it.

Art. 36 – Conservazione dei dati di traffico

I dati di traffico telefonico e telematico sono conservati per le finalità di accertamento e repressione dei reati, nei termini e con le modalità stabiliti dall’art. 132 del D.lgs. 196/2003 e dalla normativa di riferimento. La conservazione

avviene con misure di sicurezza adeguate e i dati sono resi accessibili esclusivamente all'Autorità Giudiziaria nei casi di legge.

SEZIONE XIV – DISPOSIZIONI FINALI, VALIDITÀ E AGGIORNAMENTO

Art. 37 – Validità della Carta

La presente Carta è valida a decorrere dalla data di pubblicazione sul sito www.manxx.eu e fino a emanazione di nuova versione. Manxx si riserva la facoltà di aggiornare la Carta per adeguarla a sopravvenute esigenze tecniche, organizzative o normative, ovvero per innalzare il livello degli standard di qualità offerti. Gli aggiornamenti sono resi disponibili sul sito e comunicati al Cliente con almeno 30 giorni di preavviso per modifiche significative, nel rispetto di quanto previsto dall'Art. 2.5 Sezione I delle CGC.

Art. 38 – Rinvio

Per tutto quanto non espressamente disciplinato dalla presente Carta, si rinvia alle Condizioni Generali di Contratto Business di Manxx, alle Condizioni Speciali di offerta, alla normativa primaria e secondaria applicabile in materia di comunicazioni elettroniche, nonché ai provvedimenti e regolamenti dell'AGCOM e del Ministero delle Imprese e del Made in Italy.

Art. 39 – Misurazione e pubblicazione degli indicatori di qualità

Manxx misura gli indicatori di qualità di cui alla presente Carta con cadenza annuale e ne pubblica i risultati sul sito www.manxx.eu, in conformità alla Delibera AGCOM 179/03/CSP e alle delibere di settore successive. I risultati della misurazione sono altresì comunicati all'AGCOM nei termini e con le modalità previste.

Art. 40 – Foro competente

Per ogni controversia relativa all'interpretazione o esecuzione della presente Carta, fatto salvo l'obbligo del tentativo di conciliazione di cui alla Sezione XI, è competente in via esclusiva il Foro di Chieti, salvo quanto diversamente disposto da norme inderogabili di legge.

RECAPITI UTILI PER IL CLIENTE

Servizio Clienti – e-mail	info@manxx.eu
Assistenza tecnica – e-mail	supporto@manxx.eu
Servizio commerciale – e-mail	commerciale@manxx.eu
Telefono (Lun-Ven 08:00-18:00)	0871 783900
PEC	manxxsr@pec.it
Sito web	www.manxx.eu
Portale self-care	www.manxx.eu/area-clienti
Sede legale e operativa	Manxx S.r.l. – Via Di Pietro Adalgiso, 1 – 66100 Chieti (CH)

Autorità e organismi di tutela

AGCOM – Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni	www.agcom.it – Contact Center 800.185.060
Corecom Abruzzo	Consiglio Regionale Abruzzo, L’Aquila – corecom@crabruzzo.it
Piattaforma ConciliaWeb	https://conciliaweb.agcom.it
MIMIT – Ministero Imprese e Made in Italy	www.mimit.gov.it
Garante per la Protezione dei Dati Personali	www.garanteprivacy.it

— Fine della Carta dei Servizi – Vers. 1/2026 —