CARTA DEI SERVIZI

MKonnect - Servizi Internet e VoIP Wireless

MK SISTEMI di Marco Santeramo

Revisione: Ottobre 2026 | ROC n. 34279 | Autorizzazione MISE Prot. 20388/2020

1. Presentazione dell'operatore

MKonnect è il brand commerciale di MK SISTEMI di Marco Santeramo, impresa individuale con sede in Recinto Nino Rota, 51 - 75100 Matera (MT), P.IVA 01102400775, iscritta al Registro delle Imprese di Matera al n. REA 74111.

MKonnect eroga servizi di accesso a Internet e telefonia VoIP tramite tecnologia wireless HiperLAN/WISP nella provincia di Matera e aree limitrofe. L'operatore opera in regime di Autorizzazione Generale ai sensi del D.Lgs. 259/2003 ed è regolarmente iscritto al Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) tenuto da AGCOM.

Ragione sociale	MK SISTEMI di Marco Santeramo
Brand commerciale	MKonnect
P.IVA	01102400775
ROC	n. 34279 (iscrizione dal 25/05/2020)
Autorizzazione MISE	Prot. 20388 del 17/04/2020 (ISP + WISP)
Sede legale	Recinto Nino Rota, 51 - 75100 Matera (MT)
Sito web	www.mkonnect.it
Email	info@mksistemi.com
PEC	info@pec.mksistemi.com
Telefono	338.4122028

2. Servizi offerti

MKonnect offre i seguenti servizi al pubblico, disponibili nelle aree coperte dalla propria rete wireless:

- Internet wireless: FAST 50 e FAST 100 in abbonamento; SMART 30 ricaricabile per privati, con traffico illimitato.
- Telefono fisso con chiamate verso fissi e mobili nazionali: € 9,90/mese.
- Chiamate verso i principali Stati esteri: opzione da € 9,90/mese.
- Indirizzo IP pubblico statico: € 4,90/mese.
- Soluzioni AD HOC per aziende: velocità su richiesta e trasporto IP Layer 2.

Gli importi delle opzioni includono IVA per i privati e sono IVA esclusa per le aziende.
Disponibilità dei profili previa verifica tecnica. Apparati in comodato d'uso gratuito.

3. Tariffe e condizioni economiche

3.1 Tariffe per privati - FAST e SMART

Apparati in comodato d'uso gratuito. FAST: attivazione € 150,00 oppure 12 rate da € 13,50 (totale € 162,00). SMART 30: attivazione solo in unica soluzione.

Profilo	Servizio	Velocità (Down/Up)	Canone mensile (IVA incl.)	Attivazione (IVA incl.)
FAST 50	Abbonamento	50 / 20 Mbps	€ 19,90/mese	€ 150,00 (o rate)
FAST 100	Abbonamento	100 / 30 Mbps	€ 29,90/mese	€ 150,00 (o rate)
SMART 30	Ricaricabile	30 / 15 Mbps	€ 20,00/mese	€ 150,00

3.2 Tariffe per aziende - FAST e AD HOC

Prezzi IVA esclusa. Apparati in comodato d'uso gratuito. Attivazione FAST: € 130,00 oppure 12 rate da € 12,00 (totale € 144,00). Soluzioni AD HOC su preventivo.

Profilo	Servizio	Velocità (Down/Up)	Canone mensile (IVA escl.)	Attivazione (IVA escl.)
FAST 50	Abbonamento	50 / 20 Mbps	€ 19,90/mese	€ 130,00 (o rate)
FAST 100	Abbonamento	100 / 30 Mbps	€ 29,90/mese	€ 130,00 (o rate)
AD HOC	Su richiesta	Su richiesta	Su preventivo	Su preventivo

3.3 Opzioni aggiuntive e condizioni di utilizzo

Le opzioni pubblicate per privati e aziende sono riportate nella tabella seguente. Importi IVA inclusa per i privati; IVA esclusa per le aziende.

Opzione	Privati / mese	Aziende / mese
Telefono fisso nazionale	€ 9,90	€ 9,90 + IVA
Chiamate internazionali	€ 9,90	€ 9,90 + IVA
IP pubblico statico	€ 4,90	€ 4,90 + IVA

Il telefono fisso comprende chiamate verso fissi e mobili nazionali. L'opzione estero comprende chiamate verso i principali Stati esteri, secondo le condizioni dell'offerta.
I servizi ricaricabili possono essere sospesi per un massimo di 12 mesi.
Il vincolo dell'abbonamento è legato alle rate di attivazione. In caso di recesso anticipato sono addebitate le rate residue; con attivazione pagata non vi sono costi di recesso.
Alla cessazione gli apparati devono essere restituiti: € 150,00 per mancata restituzione.
Per le aziende sono disponibili cambio profilo e aggiunta della linea telefonica.

Fonti: pagine Tariffe Privati e Tariffe Aziende del sito MKonnect, consultate il 23/10/2026.
Le restanti clausole della Carta sono mantenute come nel documento originale.

4. Qualità del servizio e livelli di servizio (SLA)

MKonnect si impegna a garantire i seguenti standard di qualità del servizio:

Indicatore di qualità	Valore
Tempo di attivazione del servizio	Entro 15 giorni lavorativi dalla firma del contratto
Disponibilità della rete (target)	99% su base mensile
Tempo di risposta al reclamo	Entro 30 giorni dalla ricezione
Tempo di ripristino guasto	Entro 30 giorni lavorativi dalla segnalazione
Velocità minima garantita	Non garantita (servizio radio - art. 5.4 contratto)
Velocità normalmente disponibile (stima)	70% della velocità nominale del profilo
Tasso di malfunzionamento per linea	1% di guasti attesi

Nota: I servizi MKonnect sono erogati tramite tecnologia radio wireless. La velocità effettiva dipende dalle condizioni di propagazione del segnale, dalla distanza dalla BTS, dalle condizioni atmosferiche e dal grado di congestione della rete. Non è pertanto possibile garantire una velocità minima assoluta. Il cliente può recedere senza penali qualora i livelli di qualità non siano rispettati ai sensi dell'Art. 5.5 del contratto e della Delibera AGCOM 244/08/CSP.

5. Attivazione del servizio

L'attivazione del servizio avviene secondo le seguenti modalità:

- Il cliente sottoscrive il contratto di adesione e fornisce copia del documento di identità
- MKonnect effettua la verifica di fattibilità tecnica (copertura radio presso l'indirizzo richiesto)
- In caso di esito positivo, il personale tecnico di MKonnect effettua l'installazione degli apparati entro 15 giorni lavorativi
- L'attivazione del servizio coincide con il momento di attivazione degli apparati
- In caso di esito negativo della verifica tecnica, il contratto è risolto senza costi per il cliente

L'installazione prevede il posizionamento di un'antenna esterna (CPE) e di un router Wi-Fi, entrambi ceduti in comodato d'uso gratuito per la durata del contratto. Gli apparati rimangono di proprietà di MKonnect.

6. Procedura di reclamo

6.1 Come presentare un reclamo

Il cliente può presentare reclamo attraverso i seguenti canali:

- PEC: info@pec.mksistemi.com
- Raccomandata A/R: MK SISTEMI di Marco Santeramo, Recinto Nino Rota 51, 75100 Matera (MT)

Il reclamo deve contenere: nome e cognome/ragione sociale, codice cliente, indirizzo di attivazione, descrizione del problema, data in cui si è verificato il disservizio.

6.2 Tempi di risposta

MKonnect si impegna a rispondere al reclamo entro 30 giorni dalla ricezione. La risposta indicherà l'esito dell'istruttoria e, in caso di riconoscimento del disservizio, le misure adottate o l'indennizzo riconosciuto.

7. Indennizzi automatici

In caso di disservizi documentati riconducibili a responsabilità di MKonnect, il cliente ha diritto ai seguenti indennizzi:

Causa del disservizio	Soglia temporale	Indennizzo
Ritardo attivazione rispetto ai tempi concordati	Oltre 30 giorni lavorativi	€ 7,50 per ogni giorno lavorativo di ritardo
Interruzione del servizio non imputabile al cliente	Oltre 72 ore continuative	€ 5,00 per ogni giorno di interruzione
Mancata risposta al reclamo nei termini previsti	Oltre 30 giorni dalla ricezione	€ 2,50 per ogni giorno di ulteriore ritardo
Mancato rispetto dei tempi di ripristino concordati	Oltre 30 giorni lavorativi dalla segnalazione	€ 5,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo

Gli indennizzi sono corrisposti mediante accredito sulla fattura successiva o tramite rimborso. L'importo massimo degli indennizzi cumulabili non supera il canone mensile del profilo attivato, salvo diversa disposizione normativa. Il diritto all'indennizzo non si applica in caso di disservizi causati da forza maggiore, guasti alle infrastrutture di terzi (upstream provider), manomissioni da parte del cliente o cause non imputabili a MKonnect.

8. Recesso e portabilità del numero

8.1 Recesso ordinario

- Il cliente può recedere dal contratto in qualsiasi momento con preavviso scritto di 30 giorni
- La comunicazione di recesso deve essere inviata via PEC a info@pec.mksistemi.com oppure tramite raccomandata A/R
- In caso di recesso anticipato con attivazione rateizzata, le rate residue sono dovute in unica soluzione
- Gli apparati devono essere restituiti entro 30 giorni dalla cessazione del servizio; in caso contrario è applicata una penale di € 150,00

8.2 Diritto di ripensamento

Per i contratti stipulati fuori dai locali commerciali o a distanza, il cliente ha diritto di recedere entro 14 giorni dalla firma del contratto senza alcuna penale, ai sensi degli artt. 52 e ss. del D.Lgs. 206/2005 (Codice del Consumo).

8.3 Portabilità del numero

I clienti che dispongono di numerazioni VoIP geografiche attivate tramite MKonnect possono richiedere la portabilità del numero verso altro operatore. La procedura di portabilità è gestita in conformità alle disposizioni AGCOM vigenti. Per richiedere la portabilità, contattare il servizio clienti.

9. Trattamento dei dati personali

MK SISTEMI di Marco Santeramo è titolare del trattamento dei dati personali dei clienti ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e del D.Lgs. 196/2003 e successive modifiche.

L'informativa completa al trattamento dei dati personali è disponibile sul portale www.infoadeguamenti.it (P.IVA: 01102400775) e viene consegnata al cliente in fase di sottoscrizione del contratto.

I dati del cliente sono trattati per le finalità di esecuzione del contratto, fatturazione, adempimento degli obblighi di legge (inclusa la conservazione dei log di connessione ai sensi della normativa vigente) e, previo consenso esplicito, per finalità di marketing.

10. Risoluzione delle controversie

In caso di controversia non risolta tramite la procedura di reclamo, il cliente può ricorrere alle seguenti procedure alternative di risoluzione:

- Conciliazione paritetica AGCOM: procedura gratuita attivabile tramite il portale www.conciliaweb.agcom.it
- Co.Re.Com. Basilicata: organismo regionale per la risoluzione delle controversie tra operatori e utenti nel settore delle comunicazioni elettroniche
- Procedure arbitrali o giudiziali ordinarie, con foro competente quello di Matera

Il cliente è tenuto a presentare preventivamente reclamo a MKonnect prima di accedere alle procedure di conciliazione. La procedura di conciliazione è obbligatoria per le controversie di importo inferiore ai limiti previsti dalla normativa vigente.

11. Aggiornamento della Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi è aggiornata periodicamente per recepire le variazioni normative, le modifiche tariffarie e i miglioramenti del servizio. La versione vigente è sempre disponibile sul sito www.mkonnect.it.

Le eventuali modifiche sostanziali sono comunicate ai clienti attivi con preavviso di almeno 30 giorni tramite email o comunicazione in fattura. Il cliente che non intende accettare le modifiche ha diritto di recedere senza penali entro il termine indicato nella comunicazione.

Note legali e riferimenti normativi

La presente Carta dei Servizi è redatta in conformità alle seguenti disposizioni: D.Lgs. 259/2003 (Codice delle Comunicazioni Elettroniche) e successive modifiche; Delibera AGCOM n. 666/08/CONS (Regolamento ROC); Delibera AGCOM n. 244/08/CSP (Qualità dei servizi); Delibera AGCOM n. 156/23/CONS; D.Lgs. 206/2005 (Codice del Consumo); Regolamento UE 2016/679 (GDPR).