

## CARTA DEI SERVIZI Fibering S.p.a.

### PREMESSA

La Carta dei Servizi di Fibering S.p.a. ("Carta") descrive i principi ed i parametri di qualità dei servizi di telecomunicazioni aperti al pubblico (il "Servizio") ai quali viene improntata la fornitura degli stessi da parte di Fibering S.p.a. e la tutela della propria Clientela, ferme restando le specifiche disposizioni previste nei contratti. La Carta è stata redatta nel rispetto dei principi espressi dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 a cui deve uniformarsi, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici e recepita, con successive disposizioni, dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con Delibera n. 179/03/CSP e, con le Delibere n. 254/04/CSP, 131/06/CSP, 79/09/CSP e successive modi che ed integrazioni, in materia di Qualità e Carte dei Servizi di Comunicazione Elettronica.

Le Condizioni Generali di Contratto con la propria clientela si uniformano ai principi ed ai criteri della presente Carta dei Servizi e nei modelli descrittivi dei servizi sono contenute le integrazioni e le specificazioni necessarie e peculiari per ciascun servizio.

### PRINCIPI FONDAMENTALI

#### Uguaglianza ed imparzialità

La fornitura del Servizio da parte di Fibering S.p.a. 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. In funzione di tale impegno, Fibering S.p.a. interpreta ed applica le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di fornitura del servizio attenendosi alle norme regolatrici del settore e si mostra disponibile ad indicare agli utenti eventuali misure atte a favorire ogni forma di fruizione differenziata tesa a realizzare condizioni di parità di accesso ed uso dei servizi di TLC per i disabili e per gli anziani, nonché a favorire l'eliminazione delle barriere alla comunicazione.

#### Continuità

Fibering S.p.a. 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. Fibering S.p.a. informerà in anticipo i Clienti degli interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio indicando sul sito web [www.fiberwide.com](http://www.fiberwide.com) la durata presumibile e il punto di contatto per ottenere assistenza e maggiori dettagli.

### Partecipazione

Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre materiale e/o documenti contenenti suggerimenti per migliorare la fornitura del Servizio o del rapporto col Cliente stesso. Le segnalazioni e i suggerimenti del Cliente sono adeguatamente riscontrati e considerati da Fibering S.p.a..

### Cortesia

Fibering S.p.a. si impegna ad usare la massima cortesia nei confronti del Cliente e a fornire ai propri dipendenti le opportune istruzioni in tal senso. I dipendenti sono tenuti ad indicare il proprio identificativo sia nel rapporto personale, che nelle comunicazioni telefoniche con il Cliente.

### Efficienza ed efficacia

Fibering S.p.a. persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

### Informativa alla clientela e diritto di scelta

Fibering S.p.a. si impegna ad adottare la massima trasparenza e completezza nella diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecnico/economiche e contrattuali dei vari servizi offerti e di rispettare il diritto di scelta del Cliente. In ottemperanza al principio di scelta, il contratto per la fornitura del servizio e di ogni suo eventuale atto conseguente sono resi accessibili e praticabili attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate.

### STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Fibering S.p.a. considera la qualità uno degli obiettivi principali. Al fine di monitorare la qualità dei servizi erogati, Fibering S.p.a. adotta, per l'accesso ad Internet, degli indicatori di qualità dei servizi in linea con le definizioni ed i metodi di misurazione previsti dal Codice delle Comunicazioni elettroniche. Per ciascun anno solare di riferimento, Fibering S.p.a. definisce e aggiorna tali standard in rapporto ai risultati conseguiti nell'anno precedente. Quanto sopra tiene conto anche dei suggerimenti effettuati dai clienti e di verifiche periodiche. Fibering S.p.a., in adempimento a quanto prescritto dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, pubblica sul proprio sito alla pagina web, i resoconti semestrali ed annuali sui risultati effettivamente raggiunti per ciascun indicatore di qualità (per la definizione puntuale di ciascun indicatore si

rimanda alle schede di dettaglio contenute nelle delibere 131/06/CSP e 244/08/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nelle quali si precisa che sono esclusi i ritardi non dipendenti dalla volontà di Fiberling S.p.a. ed i malfunzionamenti non pertinenti alla rete di competenza di Fiberling S.p.a.). Lo SLA (Service Level Agreement) di ciascun servizio corrisponde convenzionalmente all'obiettivo di qualità corrispondente al "percentile 99" per i tempi di fornitura del collegamento iniziale e al "percentile 95" per i tempi di riparazione dei malfunzionamenti. Di seguito si riportano gli obiettivi di qualità per il servizio di accesso ad Internet da postazione fissa.

#### **Obiettivi per il servizio di accesso ad Internet**

Tempo di attivazione del servizio di accesso ad Internet (tempo misurato che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio)

Attivazione del servizio di accesso ad Internet su linea telefonica Telecom Italia già attiva:

- 18 giorni solari: Tempo medio di fornitura
- 55 giorni solari nel 95% dei casi
- 85 giorni solari nel 99% dei casi

Attivazione del servizio di accesso ad Internet su linea di nuova fornitura:

- 30 giorni solari: Tempo medio di fornitura
- 65 giorni solari nel 95% dei casi
- 95 giorni solari nel 99% dei casi

Tasso di malfunzionamento per linea di accesso ad Internet (Rapporto tra 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 larga banda attive rilevate nel medesimo periodo).

Servizio offerto utilizzando servizi wholesale: 4 % (valore percentuale annuo) Tempo di riparazione dei malfunzionamenti del servizio di accesso ad Internet (tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione)

- 40 ore solari: Tempo medio di riparazione al netto delle sospensioni\*
- 96 ore solari nel 80% dei casi
- 170 ore solari nel 95% dei casi

\*Per sospensione si intende il tempo in cui il gestore sul territorio non ha la possibilità di lavorare la problematica per indisponibilità del locale cliente.

## **CARATTERISTICHE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE**

### **Reclami per irregolare funzionamento del servizio**

Le eventuali segnalazioni, reclami e richieste relative a malfunzionamenti o mancate attivazioni del servizio possono essere comunicate per telefono ad un operatore di Fiberling S.p.a. al numero +39.02.00.6321.00 oppure per iscritto all'indirizzo del Servizio Clienti (support@fiberling.com)

Qualità del servizio di connessione Internet: il recesso senza penali a carico del cliente sarà valutato eseguito dell'effettuazione di uno specifico test di qualità del servizio eseguito dal Ministero dello Sviluppo Economico in collaborazione con la Fondazione Ugo Bordoni (www.misurainternet.it); Il Ministero rilascerà al cliente un certificato relativo alla qualità del servizio misurata, che sarà successivamente presentato dal cliente all'operatore del servizio e da questi analizzato insieme al cliente.

### **Fatturazione e pagamento**

Il corrispettivo è indicato nel relativo Ordine, di cui il Cliente si dichiara sin d'ora debitore, da versarsi nelle modalità e nei termini indicati nell'Ordine.

La fatturazione avverrà nei tempi e nei modi stabiliti nell'Ordine. Salvo non sia diversamente stabilito necessariamente per iscritto, valgono i seguenti principi:

- i contributi una tantum saranno fatturati alla Data Inizio Servizio;
- i canoni periodici saranno fatturati mensilmente (o come indicato nell'Ordine), in anticipo, a partire dalla Data Inizio Servizio;
- i costi dipendenti dall'uso e i costi basati su orari e prezzi di materiali saranno fatturati posticipatamente a consuntivo.

L'importo addebitato in fattura sarà maggiorato di IVA e di eventuali altri oneri di legge. Fiberling S.p.a. provvederà ad inviare al Cliente tutte le fatture e/o le comunicazioni all'indirizzo postale o telematico indicato dal Cliente.

Nel caso in cui il ritardo nel rilascio del Servizio sia ascrivibile a responsabilità del Cliente, Fiberling S.p.a. si riserva il diritto di fatturare dal giorno in cui il Servizio sarebbe stato rilasciato qualora detto ritardo non si fosse verificato.

Il Cliente s'impegna a comunicare entro 30 (trenta) giorni, necessariamente per iscritto al numero fax 02.00632199 e tramite PEC: pec@pec.fiberling.com:

- a) ogni contestazione sulla fatturazione che, in difetto, si intenderà accettata;
- b) ogni variazione di indirizzo per l'invio dei documenti contabili.

Fiberling S.p.a. potrà modificare i Corrispettivi in qualsiasi momento a decorrere dalla data di attivazione del Servizio, con un preavviso di un mese e fatta salva la facoltà del Cliente di recedere nel predetto termine dal contratto tramite comunicazione da inviarsi necessariamente con Raccomandata A.R. presso la sede legale di Fiberling S.p.a..

Fiberling S.p.a. potrà trattenere le somme versate dal Cliente a titolo di anticipo cauzionale a compensazione degli importi non pagati, salva ogni domanda per le somme residue e il diritto al risarcimento del danno.

### **Reclami relativi alla Fatturazione e Rimborsi**

Salvo i casi di rimborso automatico nei casi di errati addebiti ad una pluralità di utenti, le richieste di rimborso o i reclami relativi alla fatturazione potranno essere inoltrate a Fibering S.p.a. per iscritto agli specifici punti di contatto. Ogni reclamo è adeguatamente tracciato e reportizzato e sarà definito entro 45 giorni dal ricevimento dello stesso ed al Cliente sarà comunicato in modo adeguato l'esito dello stesso. Qualora dovuto, un rimborso sarà liquidato con accredito sulla prima fattura utile o direttamente al Cliente. Il Cliente che non sia soddisfatto dell'esito del reclamo o della richiesta di rimborso potrà richiedere la documentazione relativa alle verifiche svolte da Fibering S.p.a. per valutarne la fondatezza.

### **TUTELA DEL CLIENTE**

#### **Comunicazione con il cliente**

Fibering S.p.a. assicura e verifica periodicamente la chiarezza e la comprensibilità dei documenti destinati alla clientela e ne garantisce l'accessibilità. Fibering S.p.a. si impegna a mantenere i livelli del proprio Servizio Clienti in linea con gli standard di mercato. In caso di congestione di rete o di situazioni che generano un alto numero di chiamate, Fibering S.p.a. prevede l'utilizzo di un apposito servizio di contatto via mail.

#### **Tutela della Privacy**

Fibering S.p.a. si impegna a garantire la riservatezza dei dati personali di ciascun cliente ai sensi del Decreto Legislativo 196/03. Il cliente, in ogni momento, ha il diritto di essere previamente informato sulle modalità di trattamento dei propri dati personali nella maniera più comprensibile e trasparente possibile e di esprimere un consenso libero, differenziato e revocabile in relazione alle diverse/ulteriori possibilità di utilizzo anche da parte di terzi autorizzati. Il cliente può in qualunque momento decidere di modificare o cancellare i propri dati personali di base ed eventualmente facoltativi, presenti negli elenchi generali per finalità dei servizi informativi e di formazione di elenchi pubblici cartacei o elettronici. I dati sono conservati presso la sede legale di Fibering S.p.a. sita in Viale Restelli 3/1 – 20124 Milano. Le richieste di variazione e cancellazione dei dati medesimi possono essere inoltrate a Fibering S.p.a. sita in Viale Restelli 3/1 – 20124 Milano.

#### **Informazioni alla Clientela**

Fibering S.p.a. fornisce ai Clienti in modo adeguato, trasparente ed esaustivo informazioni relative a:

- informazione completa sui servizi offerti contattando il numero +39.02.00.6321.00;
- modifiche della presente Carta con almeno 30 giorni di anticipo;
- modifiche delle condizioni tecnico/economiche di offerta dei servizi con 30 giorni di anticipo rispetto alla loro applicazione con facoltà per il cliente di recedere senza l'applicazione di penali qualora non accettino le nuove condizioni;
- variazioni sulla fornitura del servizio e agli esiti relativi alle verifiche sul rispetto degli standard di qualità del Servizio;
- decisioni che lo riguardano, loro motivazioni, possibilità di reclamo e ricorso avverso di esse, ove attinente.

Inoltre, Fibering S.p.a. fornisce al Cliente le informazioni sui seguenti aspetti:

- contenuti del servizio, termini e modalità di erogazione, condizioni per il rinnovo ed il recesso ed eventuali penali previste;
- condizioni tecniche e di funzionamento del servizio;
- condizioni di utilizzo dei servizi prepagati e trattamento del credito residuo;

### **PUBBLICAZIONE E VALIDITA' DELLA CARTA**

La Carta dei Servizi è pubblicata nel sito web di Fibering all'indirizzo

[http://www.fiberwide.com/Carta\\_dei\\_servizi.pdf](http://www.fiberwide.com/Carta_dei_servizi.pdf)

Gli standard riportati nella presente Carta decorrono dalla data di pubblicazione nel sito web e sono da considerarsi validi in condizioni normali di servizio e a regime.

### **VIOLAZIONE DELLA CARTA E PUNTI DI CONTATTO**

Le violazioni dei principi e degli standard descritti nella presente Carta possono essere segnalate attraverso una delle seguenti modalità:

- telefonicamente al numero +39.02.006321.00;
- per fax al numero +39.02.006321.99;
- per lettera all'indirizzo:  
Fibering S.p.a.  
Viale Restelli 3/1  
20124 - Milano.