

## 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 e la tutela della propria Clientela, 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. 131/06/CSP e n. 244/08/CSP.

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 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 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 informerà in anticipo i Clienti degli interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio indicando sul sito web [www.fibering.com](http://www.fibering.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.

### Cortesia

- Fibering 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 Fibering sono tenuti ad indicare il proprio identificativo sia nel rapporto personale, che nelle comunicazioni telefoniche con il Cliente.

### Efficienza ed efficacia

- Fibering 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 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 considera la qualità uno degli obiettivi principali. Al fine di monitorare la qualità dei servizi erogati, Fibering 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 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, in adempimento a quanto prescritto dall'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 Fibering ed i malfunzionamenti non pertinenti alla rete di competenza Fibering). 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 Fiberning al numero +39.02.00.6321.00 oppure per iscritto all'indirizzo del Servizio Clienti (support@fibering.com)

Qualità del servizio di connessione Internet: il recesso senza penali a carico del cliente sarà valutato a seguito 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

- La fatturazione (disponibile in formato elettronico) è effettuata per i servizi a canone in via anticipata, per i servizi a traffico di norma su base mensile posticipata e la fattura sarà inviata al Cliente con almeno 15gg di anticipo rispetto alla data di scadenza. Altre forme di periodicità di fatturazione potranno essere introdotte in funzione delle peculiarità del servizio offerto o dei volumi di traffico del cliente. La fattura per i servizi di VOIP comprende, di base, le seguenti informazioni: i singoli servizi di fonia col dettaglio delle varie tipologie di chiamata, gli importi relativi ed il totale fattura. Il pagamento delle fatture deve essere effettuato per l'intero importo entro 30 giorni dalla data di emissione della fattura e potrà essere effettuato:

- a mezzo RID
  - a mezzo carta di credito
  - bonifico (solamente se autorizzato da Fiberning)
- Fiberning si riserva la facoltà di introdurre nuove modalità di pagamento coerenti con lo sviluppo dei sistemi di pagamento e/o limitarne alcune in relazione a specifici prodotti e/o servizi offerti. Prima dell'attivazione del Servizio, ovvero durante la fornitura del Servizio, Fiberning potrà richiedere al Cliente l'accensione di una Fideiussione o di altra idonea garanzia, ovvero un adeguamento rispetto a quanto precedentemente richiesto.

#### 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 Fiberning 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 Fiberning per valutarne la fondatezza.

#### **TUTELA DEL CLIENTE**

##### Comunicazione con il cliente

- Fiberning assicura e verifica periodicamente la chiarezza e la comprensibilità dei documenti destinati alla clientela e ne garantisce l'accessibilità. Fiberning 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, Fiberning prevede l'utilizzo di un apposito servizio di contatto via mail.

##### Tutela della Privacy

Fiberning 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 Fiberning S.p.a. sita in Viale Restelli 3/1 – 20124 Milano. Le richieste di variazione e cancellazione dei dati medesimi possono essere inoltrate a Fiberning S.p.a. sita in Viale Restelli 3/1 – 20124 Milano.

#### Informazioni alla Clientela

- Fiberning 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, Fiberning 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 Fiberning all'indirizzo

[www.fibering.com/chiamo/carta-dei-servizi.php](http://www.fibering.com/chiamo/carta-dei-servizi.php). 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: Fiberning S.p.a., Viale Restelli 3/1 20124 Milano.