

## LA CARTA DEI SERVIZI ALLA CLIENTELA BUSINESS DI FIBRAWEB

### INDICE

#### PARTE I – PRINCIPI FONDAMENTALI

- 1.1. La Carta dei servizi
- 1.2. L'operatore Fibraweb
- 1.3. I principi fondamentali

#### PARTE II – I RAPPORTI CON GLI UTENTI

- 2.1. Informazioni agli utenti
- 2.2. Conclusione del Contratto

#### PARTE III – FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

- 3.1. Modalità di fatturazione
- 3.2. I pagamenti

#### PARTE IV – ASSISTENZA, RECLAMI E SEGNALAZIONI, INDENNIZZI E RIMBORSI, TENTATIVO OBBLIGATORIO DI CONCILIAZIONE E MODALITÀ DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

- 4.1. Assistenza e manutenzione
- 4.2. Modalità e gestione di reclami e segnalazioni
- 4.3. Modalità di conciliazione e di risoluzione controversie alternative alla giurisdizione
- 4.4. Indennizzi e rimborsi

#### PARTE V - PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

- 5.1. Tutela dei dati personali – informative e consensi
- 5.2. Elenchi telefonici
- 5.3. Fatturazione dettagliata

#### PARTE SESTA – STANDARD DI QUALITÀ

- 6.1. Standard di Qualità

## **PARTE I – PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **1.1. La Carta dei Servizi**

La presente Carta dei Servizi è stata redatta in base ai 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 ("AGCom") con Delibera n. 179/03/CSP (direttiva generale) e con le specifiche Delibere n. 254/04/CSP (telefonia vocale fissa), n. 131/06/CSP (accesso ad internet da postazione fissa) e n. 79/09/CSP (Qualità dei servizi telefonici da contatto – *call center* – nel settore delle Comunicazione Elettronica), e loro successivi emendamenti.

La Carta dei Servizi è resa disponibile al Cliente prima della esecuzione del Contratto mediante consegna di copia cartacea o indicazione, all'interno della documentazione contrattuale, e su [www.fibraweb.it](http://www.fibraweb.it) ("Sito web") presso il quale è sempre possibile reperire la Carta dei Servizi di Fibraweb vigente.

La Carta dei Servizi è altresì inviata all'AGCom secondo quanto previsto dall'art. 2, comma 4, lett. b) della direttiva n. 179/03/CSP.

La Carta dei Servizi è soggetta ad aggiornamenti.

FibraWeb informa i Clienti della avvenuta variazione o integrazione della propria Carta dei Servizi e relativa pubblicazione sul Sito web con almeno trenta giorni di anticipo rispetto alla sua applicazione. L'assistenza Clienti di Fibraweb è a disposizione per ogni tipo di informazione o chiarimento legata alla Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi si affianca alle Condizioni Generali di Contratto, e alla restante documentazione contrattuale che disciplina i rapporti contrattuali in essere con il Cliente per la fornitura dei Servizi.

### **1.2. l'operatore Fibraweb**

FibraWeb S.p.A., società con sede legale in Via Amilcare Ponchielli 4 Corciano (PG), P.IVA e C.F. 03266750540, e-mail [info@fibraweb.it](mailto:info@fibraweb.it) e posta elettronica certificata (PEC) [fibraweb@pec.it](mailto:fibraweb@pec.it), è un operatore di telecomunicazioni che fornisce servizi di comunicazione elettronica su rete fissa, dedicati alla clientela affari, tramite una propria infrastruttura di accesso in fibra ottica (FTTH)

A tal fine Fibraweb è titolare delle seguenti Autorizzazioni per Reti e Servizi di Comunicazione Elettronica:

- Autorizzazione generale per la fornitura al pubblico del servizio di telefonia vocale;
- Autorizzazione generale come Internet Service Provider.

Maggiori informazioni su Fibraweb, la sua rete ed i suoi servizi comunicazione elettronica sono a disposizione del pubblico sul Sito web [www.fibraweb.it](http://www.fibraweb.it)

### **1.3. I principi fondamentali**

L'erogazione dei servizi da parte di Fibraweb avviene nel rispetto dei principi di eguaglianza ed imparzialità di trattamento, nella garanzia di un servizio continuativo, nella partecipazione dei Clienti alla prestazione del servizio, nel perseguimento di obiettivi di efficienza ed efficacia.

### **1.3.1. EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO**

FibraWeb fornisce i propri servizi nel rispetto di regole che sono uguali per tutti: non sono fatte differenze né discriminazioni, in base al sesso, alla religione, alla razza, alla lingua, alle opinioni a parità di condizioni del servizio offerto. Particolare attenzione sarà tuttavia riservata, nella gestione dei rapporti, a quei soggetti appartenenti a fasce svantaggiate e deboli della popolazione.

L'attività di FibraWeb si ispira inoltre a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità ed è proprio in funzione di tali principi che FibraWeb si impegna ad interpretare le singole clausole delle condizioni generali di fornitura del servizio e le norme dettate in materia.

### **1.3.2. CONTINUITÀ DI SERVIZIO**

FibraWeb si impegna a garantire un servizio continuativo e regolare, tranne i casi di interruzione dovuti a forza maggiore o indispensabili per effettuare interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria nei sistemi gestionali e di rete e, comunque, in ogni caso in cui ciò si renda necessario a fronte di giustificate motivazioni. Qualora il servizio dovesse essere sospeso, FibraWeb si impegna a ridurre al minimo i tempi di disservizio e i disagi causati ai Clienti, informandoli, qualora ovviamente le sia possibile, di quando il servizio verrà sospeso e, conseguentemente, di quando riprenderà il funzionamento o cesserà la situazione di funzionamento irregolare. In caso di intervento presso la sede del Cliente saranno cordati la data e l'orario e il tecnico incaricato sarà munito di apposito tesserino di riconoscimento.

### **1.3.3. EFFICACIA ED EFFICIENZA**

Sempre tra gli obiettivi primari di FibraWeb vi è il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi offerti, mediante l'adozione delle soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali a tale scopo.

### **1.3.4 PARTECIPAZIONE E CORTESIA**

Al fine di favorire l'interazione con i propri Clienti FibraWeb garantisce che ciascun Cliente possa esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano.

Per migliorare la fornitura del servizio, ciascun Cliente può produrre documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti. Tale materiale verrà adeguatamente considerato e valutato da FibraWeb; sarà quindi premura della Società dare riscontro agli eventuali reclami o suggerimenti dei Clienti nell'obiettivo primario di improntare la propria attività a criteri di cortesia, chiarezza e correttezza.

### **1.3.5 TRASPARENZA E CHIAREZZA DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI**

In ottemperanza al principio di libera determinazione, la stipula del contratto di fornitura del servizio, la facoltà di esercizio del recesso, le variazioni contrattuali anche per includere od escludere la fornitura di un servizio supplementare o di altre prestazioni aggiuntive sono resi ugualmente accessibili e praticabili, attraverso procedure semplici, chiare, ed equilibrate.

### **1.3.6 RISPETTO DELLA PRIVACY**

FibraWeb garantisce il diritto del Cliente di accedere alle informazioni che lo riguardano in possesso di FibraWeb stessa e si impegna al trattamento dei dati nel rispetto delle norme di cui al Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e ss.mm. (Codice Privacy) e delle delibere del Garante per la protezione dei dati personali (Garante Privacy).

## PARTE II – I RAPPORTI CON GLI UTENTI

### 2. 1. Informazioni agli utenti

*FibraWeb rende disponibili al pubblico informazioni relative alle condizioni economiche, tecniche e giuridiche di prestazione dei servizi offerti e si impegna ad informare gli utenti di eventuali variazioni a tali condizioni tramite comunicazioni trasparenti, chiare, tempestive e soprattutto in buona fede e lealtà. Al fine di perseguire questo obiettivo FIBRAWEB si impegna quindi a:*

- presentare le condizioni giuridiche, tecniche ed economiche dei Servizi nel Contratto in modo chiaro esatto e completo, specificando il dettaglio dei prezzi, le modalità di fatturazione, specificare le prestazioni minime garantite ed eventuali limitazioni tecniche, la durata minima contrattuale, il termine di attivazione, le modalità di esercizio del diritto di recesso e le sue conseguenze, etc.;
- informare per iscritto il Cliente di eventuali modifiche contrattuali o delle modalità di erogazione dei servizi, e delle loro motivazioni, nel rispetto dei principi di buona fede e lealtà e del diritto del Cliente di recedere senza penali dal Contratto, ove non intenda accettare le modifiche;
- fornire al Cliente un servizio di assistenza al quale rivolgersi per chiedere informazioni circa i servizi, le condizioni economiche e le loro caratteristiche tecniche, segnalare disservizi e richiedere assistenza; L'assistenza Cliente telefonica di FibraWeb è attiva con operatore dal Lunedì al Venerdì dalle h. 09:00 fino alle h. 19:00 Sabato dalle h. 09:00 alle 13:00 chiamando gratuitamente il Numero Verde 800126955 FibraWeb mette a disposizione del Cliente anche la casella di posta elettronica info@fibraweb per richiedere informazioni e fare segnalazioni;
- garantire nei rapporti con la clientela, attraverso tutto il proprio personale dipendente, rispetto e cortesia e agevolare i Clienti nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi;
- effettuare le comunicazioni al Cliente in via preferenziale per iscritto, a mezzo o unitamente alle fatture, oppure con documento scritto separato inviato a mezzo posta, trasmissione fax o posta elettronica, se del caso anche rinviando per maggiori dettagli al Sito web e all'assistenza clienti. Le comunicazioni si intenderanno conosciute se inviate al recapito reso noto dal Cliente. Le comunicazioni al Cliente potranno essere altresì fornite attraverso SMS gratuiti (che rinviano per i dettagli al numero del *call center* contattabile gratuitamente e al sito *web*) e/o adeguate pubblicazioni effettuate su quotidiani o periodici con adeguata visibilità, diffusione e tiratura;
- a fronte di reclami non già risolti telefonicamente, fornire una risposta scritta al Cliente entro 45 giorni dalla ricezione della segnalazione; informare, sia pur sinteticamente, i clienti delle decisioni che li riguardano, delle relative motivazioni e delle possibilità di reclamo, nonché di conciliazione o risoluzione di eventuali controversie allorquando, all'esito del reclamo, il Cliente ritenga di non essere ancora soddisfatto;
- informare i Clienti del loro diritto di scelta di essere inseriti o meno negli Elenchi telefonici a disposizione del pubblico e circa le modalità di inserimento, modifica, utilizzo e cancellazione dei dati personali e modalità di fornitura degli elenchi; con riguardo all'utilizzo, e in specie alla possibilità di usufruire dei servizi di consultazione Elenchi, il Cliente dei servizi telefonici di FibraWeb potrà chiamare una delle società che, a seguito della liberalizzazione del mercato, offrono tale servizio con numerazioni a sovrapprezzo (del tipo 12XX e 892YYY) al costo che tale società comunica con un risponditore automatico prima dell'instradamento della chiamata all'agente;
- informare i Clienti della disponibilità e modalità di attivazione e fruizione del blocco di chiamata, in modalità permanente o controllata dall'utente secondo quanto previsto dalle delibere dell'AGCOM e dalle disposizioni normative, anche a tutela dei minori;
- specificare le condizioni dei servizi prepagati e il trattamento del credito residuo alla

cessazione del Contratto, anche in relazione alla prestazione di portabilità;

- fornire agli utenti il Codice necessario al cambio di operatore nella fattura e su richiesta tramite il Servizio assistenza Clienti.

## **2.2 Conclusione del Contratto**

La fornitura dei servizi da parte di Fibraweb è disciplinata essenzialmente dalla specifica Offerta negoziata con il Cliente, integrata dalle condizioni generali di contratto Fibraweb e dalla presente Carta dei Servizi.

Generalmente, Fibraweb concorda con il Cliente un appuntamento presso la sede dove vanno attivati i servizi e quindi, sulla base delle specifiche esigenze del Cliente, negozia e delinea l'Offerta per il Cliente sottoponendola infine allo stesso per accettazione. L'Offerta, o la sua modifica, è valida per 45 giorni lavorativi dalla data di emissione.

Ai fini della conclusione del Contratto il Cliente è invitato a restituire per accettazione l'Offerta entro il termine di validità dell'Offerta stessa, o sue proroghe concordate per iscritto tra le parti, debitamente compilata, corredata dalla richiesta documentazione, datata e sottoscritta.

Poiché l'Offerta è delineata in base alle richieste e alle informazioni fornite dal Cliente, quest'ultimo è responsabile della completezza, veridicità ed esattezza delle informazioni e dei dati dallo stesso forniti per la predisposizione dell'Offerta e la conclusione del Contratto, ed ha pertanto l'obbligo di segnalare eventuali errori od omissioni.

Il Contratto è completato dalle informative necessarie ai sensi delle norme a tutela della privacy e dalle ulteriori informative e modulistiche pubblicate da Fibraweb sul Sito web per la migliore attuazione della disciplina di settore.

## **PARTE III – FATTURAZIONE E MODALITA' DI PAGAMENTO**

### **3.1. Modalità di fatturazione**

Il Cliente riceverà da Fibraweb fatture commisurate ai corrispettivi previsti dal Contratto (che salva diversa specificazione devono intendersi al lordo di IVA) con almeno 15 (quindici) giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza del pagamento. La fatturazione è mensile salva diversa previsione contrattuale. In caso di mancata fatturazione alla scadenza, o di traffico non fatturato nella fattura di competenza, Fibraweb darà evidenza degli importi oggetto di ritardata fatturazione, indicando il motivo del ritardo e consentendo la rateizzazione del relativo pagamento, senza interessi, per un periodo almeno pari a quello del ritardo nella fatturazione. Le fatture di Fibraweb contengono:

- i dati identificativi del Contratto
- la data di attivazione del Servizio;
- il Codice di Trasferimento dell'Utenza, ove applicabile;
- la data di emissione e scadenza della fattura;
- le modalità di pagamento e qualsiasi altra informazione concernente il pagamento (pagamento anticipato, posticipato, rateale, etc.);
- il piano tariffario applicato (con eventuali promozioni e opzioni attive e loro validità) e sue eventuali variazioni;
- eventuali servizi supplementari cui il Cliente ha aderito e il relativo costo, ivi incluso lo sbarramento di chiamata;
- il riepilogo dei costi suddiviso per voci omogenee e i totali parziali per ciascuna voce omogenea;

- il totale dovuto per il traffico telefonico e separatamente quello per eventuali servizi a sovrapprezzo;
- il dettaglio dei costi, indicando, in caso di servizi a sovrapprezzo o di chiamate verso numeri internazionali o satellitari il titolare della numerazione o, se ignoto, l'operatore per conto del quale si effettua l'addebito; a richiesta, la documentazione delle singole chiamate effettuate nel periodo di riferimento della fattura, conformemente a quanto previsto dal Codice Privacy e dall'autorizzazione del Garante Privacy 13/03/2008
- le eventuali spese di incasso e invio fattura, addebitate al Cliente nei limiti previsti dalla Legge
- nel caso di opzioni o promozioni che a titolo oneroso diano luogo al diritto di usufruire di una quantità determinata, in termini di tempo o di volume, il totale parziale e una chiara demarcazione, nell'elenco delle singole chiamate, tra quelle che rientrano nella suddetta quantità predeterminata e quelle, tariffate a consumo, che vanno oltre tale quantità;
- la situazione dei pagamenti delle fatture precedenti, segnalando se sussistono fatture non pagate;
- le conseguenze del ritardato o mancato pagamento e in specie gli interessi applicati, le procedure di sospensione della fornitura ed eventuali spese che in tal caso potranno essere imputate al Cliente;
- informazioni su modalità, termini e recapiti per eventuali contestazioni e più in genere per sporgere reclami e chiedere assistenza, incluso il termine massimo di 45 giorni previsto per la definizione dei reclami e, sintetiche informazioni circa le modalità per avviare il tentativo obbligatorio di conciliazione previsto dalla legge (con rinvio al sito [www.agcom.it](http://www.agcom.it) per maggiori informazioni);
- una volta l'anno, una comunicazione sugli obiettivi annuali prefissati e i risultati raggiunti da Fibraweb in tema di qualità del Servizio oggetto di fatturazione, le Condizioni Generali e la Carta dei Servizi da considerare vigenti ai fini del Contratto.

### 3.2. I pagamenti

Il pagamento entro i termini di scadenza dell'importo di cui alla fattura, con le modalità indicate nel Contratto, libera immediatamente l'utente dai suoi obblighi. A richiesta del cliente Fibraweb consentirà il pagamento separato di eventuali servizi a sovrapprezzo. Il pagamento deve essere integrale, salvi i soli importi regolarmente e specificamente contestati, pendente il reclamo, la procedura di conciliazione o definizione della controversia. Per i casi di inadempimento o ritardato pagamento verranno addebitati al Cliente gli interessi previsti dal Contratto, senza imputare al Cliente eventuali ritardi nella comunicazione a Fibraweb, da parte del soggetto autorizzato alla riscossione, dell'avvenuto pagamento della fattura entro il termine di scadenza.

Fatti salvi i casi di inadempimento da parte del Cliente, Fibraweb non pretende alcun compenso in caso di attivazioni o disattivazioni di Servizi o forniture di beni non richiesti dal Cliente ed anzi provvede a proprie cure e spese al ripristino delle condizioni pre-esistenti o al ritiro di detti beni.

In caso di cessazione del Contratto il Cliente ha diritto al traffico prepagato non consumato; a richiesta, Fibraweb restituisce al Cliente eventuali depositi cauzionali o anticipi di conversazione non consumati, previa compensazione con eventuali crediti verso il Cliente, entro il termine massimo di 180 giorni dalla cessazione del Contratto e applicando a partire dal 91° giorno interessi pari a quelli che il Contratto prevede a carico del Cliente per ritardi di pagamento.

Salva contraria ed espressa volontà del Cliente, che opti per un diverso tipo di sbarramento delle chiamate, Fibraweb attiva in maniera automatica agli abbonati, al momento della conclusione del Contratto, il "*blocco permanente di chiamata*", ossia lo sbarramento delle chiamate in uscita che blocca gratuitamente, in modalità permanente, fino a diversa indicazione dell'utente medesimo,

le chiamate verso le numerazioni di cui all'allegato A alla Delibera dell'AGCom n. 600/09/CONS e successive modifiche (taluni numeri per servizi a sovrapprezzo, quali: i numeri con codice 894 e 895 se non a 6 cifre, i numeri con codice 899 ed i numeri con codice 47 e 48 per servizi SMS/MMS a sovrapprezzo, nonché le numerazioni con prefisso 00, internazionali e satellitari, con prezzo IVA inclusa superiore ai 35 €cent di scatto alla risposta e/o 3 €cent/sec., e quelle con prezzo superiore a 2 €cent/sec. se si verificano criticità o fenomeni anomali di traffico). Il Cliente può chiedere in qualsiasi momento di disattivare il blocco permanente di chiamata ed attivare / disattivare un blocco selettivo a richiesta. Nel caso di richiesta di "*blocco selettivo di chiamata*" da parte del Cliente mediante l'opzione del codice personalizzato (PIN), per abilitare e/o disabilitare – su base di singola chiamata o fino a nuovo ordine - le chiamate verso numerazioni associate a servizi a sovrapprezzo, Fibraweb invierà al Cliente una apposita comunicazione riservata contenente il PIN. Fibraweb adeguerà il tipo di sbarramento nel termine di 5 giorni lavorativi dalla richiesta.

#### **PARTE IV – ASSISTENZA, RECLAMI E SEGNALAZIONI, INDENNIZZI E RIMBORSI, TENTATIVO OBBLIGATORIO DI CONCILIAZIONE E MODALITA' DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE**

##### **4.1. Assistenza e manutenzione**

Fibraweb si impegna a fornire i servizi di assistenza e manutenzione per i Servizi e gli Apparti concessi in noleggio o comodato come di seguito descritto. Qualsiasi intervento concernente il funzionamento degli Apparat e Servizi dovrà essere eseguito esclusivamente da Fibraweb o da terzi incaricati da quest'ultima.

Il servizio assistenza Clienti telefonico è attivo con operatore dal Lunedì al Venerdì dalle h. 08:30 fino alle h. 19:30 Sabato dalle h. 08:30 alle 13:00 al numero Verde 800126955. Il servizio di assistenza Clienti di Fibraweb è disponibile anche via posta elettronica, all'indirizzo [techsupport@fibraweb.it](mailto:techsupport@fibraweb.it) e per via telematica, attraverso l'apposita sezione del Sito web].

A fronte della segnalazione del guasto Fibraweb si impegna ad intervenire con la massima celerità ed entro il termine di riparazione previsto in relazione allo specifico Servizio e/o Apparato, decorrente dalla presentazione del reclamo. Qualora l'intervento richieda l'accesso ai locali del Cliente, quest'ultimo dovrà consentire l'accesso ai propri locali ai tecnici Fibraweb o ai terzi da questa incaricati muniti di tesserino di riconoscimento alla data e all'orario concordato; qualora il Cliente chieda di posticipare l'appuntamento richiesto dai tecnici il termine di riparazione è sospeso fino alla data dell'intervento concordata.

Il servizio di assistenza, manutenzione e riparazione dei guasti è gratuito, fatta eccezione che per i guasti conseguenti a caso fortuito o forza maggiore o imputabili direttamente o indirettamente a dolo o colpa da parte del Cliente, come quando sono ascrivibili a difetti di funzionamento di impianti o terminali utilizzati dal medesimo o ad un intervento non autorizzato su Servizi e/o Apparat.

Qualora a seguito dell'intervento richiesto dal Cliente sia accertato che lo stesso non rientrava nell'ambito del servizio di assistenza, manutenzione e riparazione dei guasti erogato gratuitamente da Fibraweb, al Cliente saranno addebitati i "costi di interventi a vuoto" / "assistenza non gratuita" quantificati nell'Offerta. Detti costi saranno addebitati al Cliente al momento dell'intervento o nella prima fattura utile.

##### **4.2 Modalità e gestione di reclami e segnalazioni**

Il Cliente può presentare segnalazioni e istanze relativamente a malfunzionamenti e disservizi o questioni attinenti l'oggetto, le modalità o i costi delle prestazioni, inclusa l'inosservanza di clausole contrattuali, della Carta dei Servizi, o dei livelli di qualità, errori di fatturazione, etc. (cd. reclami).

Il Cliente deve sporgere reclamo tempestivamente. Il reclamo deve essere presentato mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento a Fibraweb S.p.A.– Servizio Clienti, via Amilcare Ponchielli, 4 06073 Corciano o a mezzo trasmissione fax al numero 0757823154. I reclami possono essere anticipati telefonicamente (al numero Verde 800126955, con chiamata gratuita), via posta elettronica (all'indirizzo [reclami@fibraweb.it](mailto:reclami@fibraweb.it)), ma in tali casi vanno confermati entro le successive 48 ore a mezzo raccomandata a/r o fax (a tal fine il servizio fax è attivo tutti i giorni 24 ore su 24).

Il Cliente può chiedere un codice identificativo del reclamo stesso e/o un referente e attraverso tali riferimenti chiedere in seguito aggiornamenti sulla procedura di reclamo aperta.

Fibraweb si impegna in ogni caso a garantire una rapida ed esauriente valutazione dei reclami ed una, per quanto possibile, sollecita risposta ai Clienti all'esito dell'istruttoria; il termine per la definizione dei reclami pervenuti nelle modalità indicate è di 45 giorni dal ricevimento del reclamo stesso.

Fibraweb comunica al Cliente l'esito del reclamo. In caso di accoglimento del reclamo, Fibraweb indica i provvedimenti o le misure soddisfattive per rimuovere le irregolarità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati. In caso di rigetto, la risposta al reclamo è fornita per iscritto ed è adeguatamente motivata con indicazione degli accertamenti compiuti. Nel caso in cui il reclamo non venga ritenuto fondato da Fibraweb, il Cliente che non si ritenga soddisfatto è informato che deve esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione, prima ancora di adire il giudice ordinario, pena l'improcedibilità dell'azione in via giurisdizionale.

In caso di corretta e tempestiva instaurazione di una procedura di reclamo ovvero di risoluzione della controversia, il Cliente può sospendere il pagamento oggetto di specifica contestazione; in tale ipotesi, Fibraweb si asterrà dal sospendere il relativo Servizio per tutto il periodo di pendenza della procedura instaurata, fino alla sua conclusione, compresi gli intervalli di tempo intercorrenti tra le diverse procedure per la durata massima di 3 mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o di conciliazione; entro tale termine, in ogni caso, dovrà essere inoltrata la domanda per la successiva procedura di conciliazione o di definizione della controversia.

In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito, da parte di terzi, del collegamento di rete, presentata dal Cliente all'Autorità competente nelle forme previste dalla normativa vigente, i pagamenti relativi al solo traffico denunciato in modo specifico come di origine fraudolenta possono essere sospesi fino alla definizione del procedimento di reclamo ovvero sino alla definizione del tentativo di conciliazione, così come previsto nell'articolo 4 e 5 della delibera 173/07/CONS e s.m.i.. In caso di frode accertata per fatti che in alcun modo vedono coinvolta una responsabilità (civile) del Cliente, i pagamenti effettuati sono rimborsati.

Per tutta la durata della conciliazione, Fibraweb si asterrà da qualsiasi iniziativa nei confronti dei Clienti. Infine, se non si giunge ad una conciliazione, i Clienti potranno ricorrere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ovvero all'autorità giudiziaria per la definizione della controversia.

#### **4.3. Modalità di conciliazione e di risoluzione controversie alternative alla giurisdizione**

Nel caso in cui il reclamo non venga ritenuto fondato da Fibraweb il Cliente deve esperire il



tentativo obbligatorio di conciliazione - prima ancora di adire il giudice ordinario, pena l'improcedibilità dell'azione in via giurisdizionale – dinanzi al Co.Re.Com competente per territorio (l'elenco dei Co.Re.Com è reperibile sul sito [www.agcom.it](http://www.agcom.it); per la competenza si ha riguardo al luogo in cui è ubicata la postazione fissa ad uso dell'utente finale), oppure, in alternativa alle camere di conciliazione istituite presso le Camere di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura (sul sito [www.unioncamere.it](http://www.unioncamere.it) nella sezione dedicata al servizio di conciliazione è presente l'elenco delle CC.I.AA. territorialmente competenti).

L'obbligo di esperire il tentativo di conciliazione discende dalla normativa di settore (cfr. la Delibera AGCom n. 173/07/CONS e s.m.i. con annesso "*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*", e in specie il testo di tale Regolamento consolidato con le modifiche apportate dalle delibere nn. 597/11/CONS, 479/09/CONS, 95/08/CONS e 502/08/CONS).

Tale obbligo opera fatta eccezione per le controversie attinenti esclusivamente al recupero dei crediti relativi alle prestazioni effettuate qualora l'inadempimento non sia dipeso da contestazioni relative alle prestazioni medesime ai sensi dell'art. 2, comma 2, dell'Allegato A alla Delibera AGCom n. 173/07/CONS e s.m.i..

In caso di esito negativo del tentativo di conciliazione, qualora per il medesimo oggetto e tra le stesse parti non sia stata già adita l'Autorità Giudiziaria, le parti congiuntamente, o anche il solo utente, possono - entro i successivi 3 mesi - chiedere al medesimo Co.Re.Com (se munito di delega) o all'AGCOM di definire la controversia ai sensi dell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni elettroniche (D.lgs. 1 agosto 2003, n. 259 e s.m.i.). Il provvedimento che definisce la controversia, ove venga riscontrata la fondatezza dell'istanza, può disporre che l'operatore rimborsi all'utente eventuali somme non dovute o corrisponda gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, e dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta, in ogni caso, salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno.

Anche la procedura di definizione della controversia è disciplinata dal Regolamento citato. e maggiori informazioni sulle modalità di avvio e sulla procedura sono pertanto disponibili sul sito [www.agcom.it](http://www.agcom.it) nella sezione dedicata al Contenzioso tra operatori e utenti (attualmente al link <http://www.agcom.it/Default.aspx?message=contenuto&DCId=106>).

Maggiori informazioni sulle modalità di avvio e sulle procedure di conciliazione e di definizione della controversia dinanzi all'AGCOM o al Co.Re.Com delegato sono reperibili sul sito [www.agcom.it](http://www.agcom.it) nella sezione dedicata al contenzioso tra operatori e utenti (vedi attualmente al link <http://www.agcom.it/Default.aspx?message=contenuto&DCId=106>).

#### **4.4. Indennizzi e rimborsi**

In ottemperanza a quanto statuito dalle delibere AGCom nn. 179/03/CSP, 254/04/CSP, 131/06/CSP, 244/08/CSP, 73/11/CONS e s.m.i., in caso di comprovato inadempimento ai propri impegni e obblighi contrattualmente assunti, Fibraweb riconosce al Cliente indennizzi come di seguito precisato.

Gli importi di seguito indicati, o i corrispondenti importi concordati nell'Offerta ("indennizzi contrattuali") si applicano anche in sede di conciliazione della controversia. Diversamente, in sede di definizione della controversia dinanzi all'AGCOM o organismo dalla stessa delegato, trovano applicazione gli indennizzi stabiliti dal Regolamento di cui all'Allegato A del. 73/11/CONS che tuttavia non troveranno applicazione nei casi in cui Fibraweb abbia già corrisposto al Cliente gli indennizzi contrattuali prima dell'instaurazione della controversia o ad esito della fase

conciliativa, dal relativo verbale risulti l'impegno di Fibraweb a riconoscere gli indennizzi contrattuali con le concrete modalità di corresponsione degli stessi.

Nessun indennizzo è comunque dovuto qualora il disservizio è conseguente o comunque collegato ad un utilizzo anomalo del Servizio o non conforme alle condizioni del Contratto.

Salvo quanto diversamente specificato, indennizzi e rimborsi sono liquidati a mezzo di compensazione con gli importi dovuti in fattura (a partire dalla prima fattura utile, fino ad esaurimento) [e/o accredito per servizi prepagati]. In caso di cessazione del Contratto, eventuali indennizzi/rimborsi possono essere liquidati con assegno, bonifico bancario o vaglia postale.

#### **4.4.1 Indennizzo automatico per ritardo nell'attivazione del Servizio o nel trasloco dell'utenza**

Il termine massimo per l'attivazione del Servizio di accesso ad Internet e del Servizio telefonico (senza cambio d'operatore) è stabilito dall'Offerta negoziata con il Cliente.

I termini di attivazione e trasloco sono in ogni caso sospesi in pendenza di impedimenti tecnici o amministrativi comunicati da Fibraweb al Cliente o per fatto del Cliente.

Qualora ad esito di formale reclamo del Cliente sia accertato un ritardo rispetto ai termini massimi anzidetti, fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito o forza maggiore, Fibraweb si impegna ad accreditare automaticamente al Cliente, senza bisogno di una Sua specifica richiesta, un indennizzo di Euro 10,00 per il Servizio ,e per ogni giorno di ritardo, con un massimo di indennizzo in entrambi i casi pari al canone/mese del Servizio.

Tale indennizzo sarà liquidato in misura unitaria, non moltiplicabile per il numero di utenze, a meno che per loro diversa destinazione non debba ritenersi che il disagio cagionato sia proporzionale al numero delle utenze. L'importo è riconosciuto nella prima fattura utile. Qualora la somma da corrispondere a titolo di indennizzo sia superiore all'importo della prima fattura utile, la parte in eccesso se superiore ad Euro 100,00 sarà corrisposta mediante assegno o bonifico bancario, alle coordinate fornite dall'intestatario entro 30 giorni dall'emissione della fattura. Per le utenze con pagamento anticipato del traffico la corresponsione può avvenire con accredito del corrispettivo e relativa comunicazione al Cliente. In caso di cessazione del Contratto, o su espressa richiesta del Cliente se la somma da indennizzare è superiore a Euro 100,00, la corresponsione dell'indennizzo avviene mediante assegno o bonifico bancario entro 60 giorni dall'accertamento del disservizio.

Quando il ritardo concerne una procedura con cambio di operatore gli importi e tetti massimi sopra indicati sono ridotti ad un quinto

#### **4.4.2 Indennizzo automatico per sospensione o cessazione amministrativa del Servizio**

Qualora ad esito di formale reclamo del Cliente sia accertato un caso di completa interruzione (sospensione o cessazione) del Servizio di accesso ad Internet o telefonico per motivi meramente amministrativi senza che ve ne fossero i presupposti, oppure in assenza del previsto preavviso, fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito, forza maggiore, Fibraweb si impegna ad accreditare automaticamente al Cliente, senza bisogno di una Sua specifica richiesta, un indennizzo di Euro 10,00 , per ogni giorno di interruzione fino e comunque entro il tetto massimo pari, per ciascun mese o parte di mese, al canone/mese del Servizio, da calcolarsi in misura unitaria e non moltiplicabile per il numero di utenze, a meno che per loro diversa destinazione non debba ritenersi che il disagio cagionato sia proporzionale al loro numero. Se la sospensione o cessazione amministrativa riguarda invece unicamente servizi accessori l'indennizzo

riconosciuto è di € 1,00 per ogni giorno per ciascun servizio, entro il massimo di complessivi € 100,00.

L'importo è riconosciuto nella prima fattura utile. Qualora la somma da corrispondere a titolo di indennizzo sia superiore all'importo della prima fattura utile, la parte in eccesso se superiore ad Euro 100,00 sarà corrisposta mediante assegno o bonifico bancario, alle coordinate fornite dall'intestatario entro 30 giorni dall'emissione della fattura. Per le utenze con pagamento anticipato del traffico la corresponsione può avvenire con accredito del corrispettivo e relativa comunicazione al Cliente. In caso di cessazione del Contratto, o su espressa richiesta del Cliente se la somma da indennizzare è superiore a Euro 100,00, la corresponsione dell'indennizzo avviene mediante assegno o bonifico bancario entro 60 giorni dall'accertamento del disservizio

#### **4.4.3 Indennizzo per malfunzionamento del Servizio**

Il Cliente deve tempestivamente segnalare i guasti e sporgere formale reclamo.

FibraWeb si impegna ad intervenire con la massima celerità entro il termine di riparazione previsto in relazione allo specifico Servizio e/o Apparato fornito dalla presentazione del reclamo.

Qualora ad esito del reclamo del Cliente sia accertato un caso di completa interruzione del Servizio di accesso ad internet e/o telefonico per motivi tecnici imputabili a FibraWeb, nel quale non sia stato rispettato il termine previsto per la riparazione del guasto, previa espressa richiesta del Cliente formulata già in sede di reclamo o successivamente con comunicazione effettuata nelle medesime modalità entro 30 giorni lavorativi dal reclamo, per ogni giorno d'interruzione del Servizio intercorrente tra la formale presentazione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del Servizio, FibraWeb riconosce un indennizzo di Euro 7,50, fino e comunque, entro il tetto massimo pari, per ciascun mese o parte di mese, al canone/mese per il Servizio, da calcolarsi in misura unitaria e non moltiplicabile per il numero di utenze, a meno che per loro diversa destinazione non debba ritenersi che il disagio cagionato sia proporzionale al loro numero. Qualora l'interruzione interessasse esclusivamente servizi accessori l'indennizzo è ridotto a € 1,00 al giorno, entro il massimo di complessivi € 100,00 ed è escluso per servizi gratuiti.

Qualora ad esito di formale reclamo del Cliente sia accertato un caso di irregolare o discontinua erogazione del Servizio di accesso ad Internet e/o telefonico (diverso dalla completa interruzione) per motivi tecnici imputabili ad FibraWeb, nel quale non sia stato rispettato il termine di riparazione del guasto, oppure un caso di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella Carta dei Servizi, previa espressa richiesta del Cliente, formulata già in sede di reclamo o successivamente con comunicazione effettuata nelle medesime modalità entro [xx] giorni lavorativi dal reclamo, FibraWeb riconosce un indennizzo di Euro 3,00 per ogni giorno di malfunzionamento intercorrente tra la formale presentazione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del Servizio, fino e comunque entro il massimo pari al 30% del canone/mese per il Servizio. Qualora tale disservizio interessasse esclusivamente servizi accessori l'indennizzo è ridotto a € 0,50 al giorno, entro il massimo di complessivi € 50,00 ed è escluso per servizi gratuiti

#### **4.4.4. Altri casi di indennizzo a richiesta**

In caso di omessa o ritardata portabilità e/o perdita definitiva della numerazione € 7,50 al giorno fino al massimo di € 200,00 per ogni anno di precedente utilizzo e comunque non oltre € 2.000,00 nel complesso.

Per le fattispecie di inadempimento o disservizio per le quali l'Offerta o la presente Carta dei Servizi non contemplano un indennizzo, trovano applicazione, in sede di conciliazione, gli indennizzi qui previsti per casi similari.

#### **4.4.6 Rimborsi**

FibraWeb si impegna a rimborsare al Cliente le somme erroneamente addebitate e pagate dal Cliente entro 60 giorni dall'accertamento dell'erroneità dell'addebito se del caso a mezzo di compensazione.

## **PARTE V - PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI**

### **5.1. Tutela dei dati personali – informative e consensi**

FibraWeb garantisce il rispetto delle disposizioni in materia di trattamento dei dati personali. FibraWeb adotta ogni misura tecnica ed organizzativa indispensabile per salvaguardare la tutela e la riservatezza dei dati in suo possesso. Il proprio personale è stato adeguatamente formato e scelto per capacità, affidabilità e discrezionalità. FibraWeb fornisce informativa al Cliente nel Contratto circa il trattamento dei dati personali nel rispetto della normativa vigente ivi incluso il trattamento dei dati di traffico ai fini della erogazione dei Servizi, della fatturazione, di eventuali contenziosi e delle ulteriori finalità di legge. I dati di traffico oggetto di trattamento per finalità ulteriori alla erogazione e fatturazione sono quelli indicati dal D.lgs. 108/2009 e s.m.i. e sono trattati in conformità allo specifico provvedimento del Garante in tema di *data retention* del 2008.

### **5.2. Elenchi telefonici**

FibraWeb informa il Cliente dei servizi telefonici del diritto di scelta di essere inserito o meno negli elenchi e circa le modalità di inserimento, modifica, utilizzo e cancellazione dei dati personali negli Elenchi in conformità alle disposizioni del Garante Privacy. A tal fine FibraWeb si avvale di informativa conforme ai modelli predisposti dal Garante Privacy, pubblicata da FibraWeb sul Sito Web e costituente parte della documentazione contrattuale. FibraWeb provvede all'inserimento e/o aggiornamento del DBU nel rispetto di quanto indicato nella detta specifica informativa. FibraWeb non risponde, per quanto di non propria competenza, del corretto e tempestivo inserimento /aggiornamento negli Elenchi a cura delle società che li pubblica.

### **5.3. Fatturazione dettagliata**

Il Cliente può richiedere il dettaglio del traffico del Servizio Telefonico sviluppato nei 6 mesi precedenti la richiesta.

Ai sensi di quanto previsto dall'art. 124 del Codice Privacy e del successivo Provvedimento 13 marzo 2008 del Garante Privacy, in tal caso, FibraWeb invia senza alcun aggravio di spesa, la dimostrazione degli elementi che compongono la fattura in dettaglio, relativi, in particolare, alla data e all'ora di inizio della conversazione, al numero selezionato, al tipo di numerazione, alla località, alla durata e al numero di scatti addebitati per ciascuna conversazione. Tale dettaglio sarà fornito con il mascheramento delle ultime 3 cifre del numero chiamato.

Ad esclusivi fini di specifica contestazione dell'esattezza di addebiti determinati o riferiti a periodi limitati, il contraente può richiedere la comunicazione dei numeri completi delle relative comunicazioni;

FibraWeb invita i Clienti a preavvertire gli utilizzatori dell'utenza di quanto precede.

## PARTE SESTA – STANDARD DI QUALITÀ

### **6.1. Standard di Qualità**

I parametri qualitativi del servizio sono periodicamente rilevati ed aggiornati in adempimento a quanto prescritto dalle delibere dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (179/03/CSP, 254/04/CSP, 131/06/CSP, 244/08/CSP e s.m.i.), e comunicati al Cliente (cfr. resoconti semestrali e annuali sulla qualità dei Servizi)

