



LA CARTA DEI SERVIZI

InFibra SRL

Premessa

La Carta dei Servizi descrive i principi ed i parametri di qualità dei servizi di accesso ad Internet, dei servizi di Fonia, dei servizi web forniti da Infibra e stabilisce gli impegni della Società ed i diritti dei suoi Clienti in merito alla fornitura del servizio, fermo restando le specifiche disposizioni previste nel contratto. Il contratto proposto da Infibra si uniforma ai principi ed ai criteri della Carta dei Servizi e contiene le integrazioni e le specificazioni rese necessarie dalle caratteristiche peculiari di ciascun servizio. La Carta dei Servizi di Infibra è conforme ai principi e alle disposizioni fissati nelle Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

I Servizi offerti

Infibra si rivolge ai Privati, Aziende e Pubbliche Amministrazione, appartenenti sia ai settori tradizionali che a quelli più innovativi, proponendo servizi che vanno dall'accesso ad Internet ad alta velocità, telefonia, fino ai servizi di web hosting, fornisce un'ampia gamma di servizi a valore aggiunto.

Servizi di Connettività Internet

Si rivolgono ad un'ampia fascia di Clientela: dall'utente privato, all'impresa che necessita di una serie di servizi evoluti ed altamente innovativi. Per quanto riguarda gli abbonamenti in tecnologia wi-fi Infibra offre connessioni nominali comprese tra 10Mb e 100Mb. Per quanto riguarda la connessione in Fibra Ottica ed FTTH è tra i primi in Italia ad offrire connessioni di picco fino a 10Gb.

Servizi di Fonia

Si rivolgono ad un'ampia fascia di Clientela: dall'utente privato, all'impresa che necessita di una serie di servizi evoluti ed altamente innovativi. I servizi di Fonia erogati da Infibra sono disponibili in tecnologia VoIP. I dettagli relativi alle caratteristiche specifiche dei singoli servizi sono riportati nel sito www.infibrasrl.com.

Servizi di Video Sorveglianza

Si rivolgono sia ai Privati che alle Aziende, dalle grandi alle piccole imprese che vogliono implementare sistemi di videosorveglianza ad hoc per le loro esigenze. Sono disponibili profili dedicati con caratteristiche apposite per questi sistemi.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguaglianza ed imparzialità Infibra fornisce i propri servizi ispirandosi al principio di uguaglianza tra i Clienti prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Infibra garantisce eguaglianza di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di Clienti. L'attività svolta si ispira ai criteri di obiettività, giustizia e imparzialità ed alla luce di tali principi devono essere interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di fornitura del servizio e le norme regolatrici di settore. Infibra si impegna, laddove dovesse in futuro risultare necessario, ad indicare agli utenti eventuali misure atte a favorire ogni forma di fruizione differenziata tesa a realizzare condizioni di parità di accesso ed eguaglianza d'uso dei servizi di telecomunicazioni ai disabili ed agli anziani nonché a favorire l'eliminazione delle barriere alla comunicazione. Infibra si impegna ad agevolare l'attività propositiva delle associazioni di categoria interessate.

Continuità Infibra si impegna a fornire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni, salvo le necessarie azioni di manutenzione e riparazione ordinaria e straordinaria, o per cause di forza maggiore. Nei casi di interruzione o di irregolare funzionamento dei servizi, Infibra adotta i provvedimenti necessari per ridurre la durata delle irregolarità e per arrecare ai Clienti il minor disagio possibile. Infibra informerà in anticipo i Clienti degli interventi programmati di manutenzione che comporteranno interruzioni complete del servizio attraverso campagne mail ed indicando sui siti del network la durata presumibile dell'interruzione e il punto di contatto per ottenere assistenza e notizie dettagliate. Nel caso in cui fosse necessario un intervento presso la sede dell'abbonato concorderà in anticipo con quest'ultimo la data e l'orario dell'intervento.

Efficienza ed efficacia Infibra persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Diritto di scelta Infibra ritiene la libertà di scelta un diritto di ogni Cliente, a tal fine si impegna a fornire tutte le informazioni disponibili di propria competenza attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate volte a mettere il Cliente nelle condizioni di scelta adeguate.

Cortesìa Infibra impronta i suoi rapporti con i Clienti al rispetto e alla cortesia e li agevola nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti sono tenuti ad indicare il proprio nome, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche con i Clienti.

Tutela della riservatezza

Il Cliente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso di Infibra che lo riguardano in applicazione del D.Lgs. n.196 del 2003 e successive modifiche. 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.

Trasparenza, chiarezza e tempestività

Infibra impronta la propria attività ai principi di trasparenza, chiarezza e tempestività. Infibra fornisce agli utenti un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli.

Politica per la Qualità

Infibra intende offrire ai propri Clienti:

- ✓ un unico interlocutore per affrontare e risolvere i problemi di gestione dell'informazione interna ed esterna della propria organizzazione (dai servizi internet e telefonici, al software, all'hardware, alla comunicazione);
- ✓ una presenza vicina all'utente per la definizione delle soluzioni, per la consulenza, per le forniture e l'installazione, per la formazione, per l'assistenza e la manutenzione;
- ✓ una rete di telecomunicazione con presenze di infrastruttura diffusa che faciliti le connessioni agli utenti e ne ottimizzi i costi, ed offra un complesso di elementi tecnologici già predisposti e direttamente gestiti anche a livello locale per la interconnessione di sistemi applicativi;
- ✓ una presenza Internet in grado di garantire in breve tempo la progettazione, lo sviluppo e la gestione di servizi di comunicazione e di informazione utente e l'assegnazione di domini Internet per la visibilità diretta dell'utente sulla rete.

Procedure contrattuali

La formalizzazione del rapporto è assicurata attraverso le condizioni di contratto relative a tutti i servizi, il listino pubblico, le eventuali promozioni pubblicate sul sito Internet, eventuali offerte costruite ad hoc per servizi non standard, l'informativa ai sensi del D.Lgs 196/03 sulla tutela dei dati personali. L'attenta gestione del rapporto con i Clienti è garantita dal "Servizio Clienti" di

Infibra, che rappresenta l'interlocutore del Cliente per qualsiasi aspetto riguardante la fornitura dei servizi (funzionalità dei servizi, interventi, fatturazione, pagamenti, reclami) mediante mezzi di comunicazione ispirati alla massima flessibilità e rapidità (comunicazioni via e-mail, via fax e telefoniche).

Modifica delle condizioni contrattuali

Infibra si riserva il diritto di modificare unilateralmente per giustificato motivo le condizioni contrattuali, incluse quelle economiche. Ai fini del Contratto si intende per "giustificato motivo" il mutamento del contesto legislativo o regolamentare di riferimento, così come mutamenti dei presupposti economici utilizzati dai Fornitori per la formulazione delle condizioni economiche e contrattuali. In tal caso, salvo che norme di legge o provvedimenti amministrativi non impongano o comportino una data di applicazione anticipata, le modifiche saranno applicate a partire dal 31° giorno successivo a quello in cui Infibra le avrà preannunciate al Cliente in forma scritta o per posta elettronica, ovvero attraverso comunicazione scritta separata, e si intenderanno conosciute se inviate all'ultimo indirizzo, mail o numero di telefax reso noto dal Cliente. In caso di dissenso, il Cliente potrà recedere con le modalità e nei termini stabiliti contrattualmente.

Contenuto del contratto

Infibra adotta uno schema contrattuale nel quale sono precisati:

- ✓ il servizio da fornire, adeguatamente descritto;
- ✓ le condizioni, tecniche ed economiche ed i termini di disponibilità al pubblico con riferimento alle modalità secondo le quali possono essere ottenute informazioni aggiornate in merito a tutti i prezzi applicabili e a tutti i costi di manutenzione;
- ✓ la durata, le condizioni di rinnovo e di cessazione dei servizi e del contratto;
- ✓ i tipi di servizio di manutenzione offerti;
- ✓ una sintesi della procedura da seguire per i reclami ;
- ✓ una sintesi della procedura da seguire per la soluzione delle controversie.

Durata e disdetta del servizio

Il contratto di Infibra, in conformità alla normativa vigente (D.L. 31.1.2007, N.7 convertito in legge, con modificazioni, dall'art. 1 legge 2 aprile 2007, n. 40) relativamente alla componente del servizio di accesso ad Internet e ai servizi di Fonia, hanno durata di 12 mesi a far data dalla notifica di attivazione del servizio e 24 mesi per le iniziative promozionali e si rinnovano tacitamente di anno in anno. Il recesso anticipato è possibile in qualunque momento a seguito di richiesta inoltrata in forma scritta con raccomandata A.R. da inviarsi a Infibra s.r.l. Corso Vittorio Emanuele, 218 – 95042 Grammichele (ct) con un preavviso di 30 giorni.

Pagamento del servizio

I Clienti possono utilizzare quale forma di pagamento il bonifico bancario, l'addebito su Carta di Credito, il pagamento in contanti, il pagamento tramite postepay, pagamento tramite paypal, SEPA direct. La presenza contemporanea di tali modalità di pagamento dipende dal servizio contrattualizzato dal Cliente. Il Cliente ha diritto di modificare durante la vigenza del rapporto contrattuale la modalità di pagamento del servizio offerto. Infibra 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.

Fatturazione

Per i servizi a canone Infibra adotta la fatturazione anticipata bimestrale con scadenza fine mese, salvo diversa scelta del cliente ove applicabile. Infibra si impegna a notificare via mail la disponibilità delle fatture relativa ai servizi erogati. Il Cliente può ottenere l'invio cartaceo della

fattura facendone richiesta via mail all'indirizzo **soc.infibra@gmail.com** oppure tramite uno degli altri punti di contatto. Qualora venga previsto il pagamento anticipato in unica soluzione la fattura viene emessa in conformità alle tempistiche previste dalla normativa vigente. Nei servizi a fatturazione bimestrale la comunicazione di cui sopra relativa all'emissione della fattura viene effettuata almeno 15 giorni prima della scadenza dei termini di pagamento.

Reclami e segnalazioni

I Clienti possono presentare segnalazioni relativamente al malfunzionamento o inefficienze del servizio offerto, all'inosservanza delle clausole contrattuali o delle disposizioni della presente Carta dei servizi recandosi direttamente presso i nostri uffici o telefonando allo 0933947428 o tramite raccomandata A.R. all'indirizzo Infibra s.r.l. Corso Vittorio Emanuele, 218 – 95042 Grammichele (ct) o direttamente attraverso il sito web. Infibra fornirà, nel più breve tempo possibile, un riscontro al Cliente e si impegna comunque a dare una risposta via mail o scritta entro massimo 10 giorni dalla data di ricevimento del reclamo, evidenziando l'esito degli accertamenti e di eventuali azioni correttive. Qualora la verifica e la risoluzione dei reclami pervenuti presenti particolare complessità, Infibra entro il termine predetto, informerà comunque il Cliente comunicando i tempi necessari per la risposta.

Procedura di Conciliazione

Per le controversie tra Infibra e il Cliente valgono i criteri, le condizioni, i termini e le modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie stabilite dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nella delibera 173/07/Cons. In particolare, per le controversie rimesse alla competenza dell'Autorità come individuate all'art. 2 comma 1 di tale delibera, il ricorso in sede giurisdizionale è improcedibile fino a che non sia stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al Co.re.com competente per territorio munito di delega a svolgere la funzione conciliativa, ovvero dinanzi ad altri organi di risoluzione extragiudiziale delle controversie. Il termine per la conclusione della procedura conciliativa è di trenta giorni decorrenti dalla data di proposizione dell'istanza; dopo la scadenza di tale termine le parti possono proporre ricorso giurisdizionale anche ove la procedura non sia stata conclusa.

Assistenza e punti di contatto

Infibra fornisce ai suoi Clienti un servizio di assistenza, accessibile telefonicamente, per posta e per via telematica, adeguato alle esigenze degli utenti e punto di accesso per segnalare disservizi e ottenere risposte a quesiti legati ai servizi forniti, ai prezzi, alla fatturazione ed alle procedure di reclamo, alle violazioni dei principi e degli standard descritti nella presente carta.

I punti di relazione sono:

- ✓ via posta presso Infibra s.r.l. Corso Vittorio Emanuele, 218 – 95042 Grammichele (ct);
- ✓ telefonicamente al numero 0933947428 da lunedì al venerdì, dalle 09:30 alle 13:00 e dalle 16:30 alle 19:30 per l'assistenza commerciale e amministrativa;
- ✓ per posta elettronica ai seguenti indirizzi: soc.infibra@gmail.com.