

CARTA DEI SERVIZI

Indice

CARTA DEI SERVIZI	1
PREMESSA	2
1. CARTA DEI SERVIZI	2
2. I PRINCIPI FONDAMENTALI	2
2.1 UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ	3
2.2 CONTINUITÀ	3
2.3 PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO	3
2.4 CORTESIA, CORRETTEZZA, TRASPARENZA E CHIAREZZA	3
2.5 EFFICACIA ED EFFICIENZA	4
2.6 DIRITTO DI SCELTA	4
2.7 SICUREZZA	4
2.8 RISERVATEZZA	4
3. RAPPORTI TRA INTERFIBRA E GLI UTENTI	5
3.1 INFORMAZIONI AGLI UTENTI	5
3.2 ADESIONE AI SERVIZI	5
3.3 PROPOSTA DI CONTRATTO	6
3.4 MODIFICHE AL CONTRATTO	6
3.5 RECESSO	7
3.6 FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO	7
3.7 BLOCCO SELETTIVO DI CHIAMATA	7
4. ASSISTENZA-RECLAMI E SEGNALAZIONI	8
4.1 ASSISTENZA	8
4.2 RECLAMI E SEGNALAZIONI	8
5. STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI E INDENNIZZI	9
5.1 PREMESSA	9
5.2 TEMPI DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI	9
5.3 TEMPI DI RISOLUZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI	9
5.4 INDENNIZZI	10
6. RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE	10
7. TUTELA DEI DATI PERSONALI E DBU	11
7.1 TUTELA DEI DATI PERSONALI	11



PREMESSA

Interfibra S.r.l. (**“Interfibra”**) nell’ottica di garantire la trasparenza nei rapporti con la propria clientela e secondo quanto previsto dalla direttiva del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994, relativa ai “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”, dalla delibera AGCOM 179/03/CSP e s.m.i “Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’art. 1, comma 6, lettera b) numero 2 della legge 31 luglio 1997, n. 249”; nonché dall’Allegato A della Delibera 156/23/CONS “Regolamento in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazione da postazione fissa” adotta la presente **“Carta dei Servizi”** che risponde all’esigenza di fissare principi e regole nei rapporti tra gli operatori di comunicazione elettronica che erogano servizi al pubblico ed i Clienti.

1. CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il documento che descrive i principi e le modalità operative adottate da Interfibra nella relazione con i propri Clienti e intende sintetizzare non solo i diritti dei Clienti, ma anche le responsabilità che Interfibra assume nei loro confronti. Per tale ragione la Carta dei servizi Interfibra è richiamata nelle Condizioni Generali di Contratto.

La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito www.interfibra.it

La Carta dei Servizi costituisce base di riferimento nei rapporti tra Interfibra e le persone fisiche o giuridiche, (di seguito indicate come “Utenti” o “Clienti”) che utilizzano o chiedono di utilizzare servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico, (il/i “Servizio/i”), indicando una serie di parametri di qualità dei servizi offerti, quali continuità, regolarità e tempi di ripristino, che Interfibra si impegna a garantire, permettendo agli utenti di verificarne l’effettiva realizzazione e fornendo informazioni utili per l’inoltro di segnalazioni, proposte, richieste di chiarimenti e segnalazioni di disservizio, modalità e costi della prestazione erogata.

Il presente documento potrà essere aggiornato periodicamente al fine di tener conto dell’evoluzione tecnologica e regolamentare, nonché dell’organizzazione dell’azienda e viene reso disponibile, nella versione più aggiornata, sul sito sopra indicato, nonché eventualmente fornito ai Clienti che ne facciano richiesta ai riferimenti del Servizio Clienti. La Carta dei Servizi va letta congiuntamente alla documentazione contrattuale specifica del singolo servizio fruito dal Cliente.

2. I PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi erogati da Interfibra sono finalizzati alla soddisfazione delle esigenze dei Clienti e nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, partecipazione, correttezza, trasparenza, efficienza, efficacia, flessibilità, responsabilità e governance, cortesia e disponibilità.



2.1 UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

Interfibra fornisce Servizi al pubblico nel settore delle comunicazioni elettroniche ispirandosi al principio di uguaglianza tra i Clienti, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

Interfibra garantisce eguaglianza di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di Clienti e comunque garantisce la parità di trattamento da intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

Interfibra presta particolare attenzione e cura per assicurare ed assecondare l'accesso ed espletamento ottimale di Servizi a vantaggio di soggetti portatori di handicap, anziani e soggetti appartenenti a classi socialmente più deboli. In particolare, Interfibra adotta ogni miglior accorgimento tecnico, per quanto di sua competenza nell'ambito di accordi con fornitori e/o altri Operatori di settore, per assicurare ai disabili o portatori di handicap l'accesso ed uso dei propri Servizi.

2.2 CONTINUITÀ

Interfibra si impegna ad offrire i propri Servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione.

Interfibra dichiara di offrire i propri Servizi anche per mezzo di reti e servizi di altri operatori e, pertanto, nessuna responsabilità può essere ad essa ascritta nell'ipotesi in cui l'interruzione del Servizio sia imputabile a tali altri operatori. In caso di interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del Servizio, Interfibra si impegna ad informare in anticipo e con mezzi adeguati i Clienti, indicando la durata dell'interruzione ed il punto di contatto per ottenere assistenza e più dettagliate notizie. In caso fosse necessario un intervento presso la sede del Cliente, Interfibra si impegna a concordare la data e l'orario, e ad assicurarsi che il tecnico incaricato sia munito di apposito tesserino di riconoscimento.

2.3 PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO

Interfibra garantisce la partecipazione dei singoli Clienti e delle associazioni di consumatori al processo di miglioramento dei Servizi offerti. Ogni Cliente può inviare il proprio contributo, generale o relativo al singolo caso specifico, sotto forma di segnalazioni di disservizio, osservazioni, reclami e suggerimenti, attraverso i riferimenti del Servizio Clienti, come pure richiedere in qualsiasi momento informazioni che lo riguardino. Con specifico riferimento ai reclami e specifiche segnalazioni si precisa che gli stessi saranno presi in considerazione con i tempi di riscontro indicati nella delibera 255/24/CONS, ovvero 30 giorni per la definizione del reclamo e ulteriori 10 per fornirne il relativo resoconto.

2.4 CORTESIA, CORRETTEZZA, TRASPARENZA E CHIAREZZA

Interfibra assicura un trattamento rispettoso e cortese del singolo Cliente, improntato a principi di trasparenza e semplicità, al fine di garantire il pieno e consapevole diritto di scelta e di agevolare l'esercizio dei diritti di scelta e l'adempimento delle procedure richieste per la fornitura, il recesso e le variazioni, anche tramite l'uso di linguaggio e procedure semplici, chiare ed equilibrate.



Interfibra si adopera affinché gli operatori che vengono in contatto con i Clienti, sia in forma personale che per via telefonica o telematica, forniscano a quest'ultimo un proprio identificativo. Per consentire ai propri Clienti di scegliere la soluzione migliore per le loro esigenze, all'interno della gamma dei Servizi offerti, Interfibra si impegna alla massima trasparenza per la condivisione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi. Il sito istituzionale, inoltre, è aggiornato costantemente nei contenuti ed è in continua evoluzione per rendere semplice e chiara la spiegazione dei Servizi e delle caratteristiche dei prodotti permettendo così ai Clienti un acquisto coerente con le proprie esigenze.

2.5 EFFICACIA ED EFFICIENZA

Interfibra ispira la propria attività ai criteri di efficienza ed efficacia dei Servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali per assicurare un Servizio evoluto e di qualità.

2.6 DIRITTO DI SCELTA

Interfibra, in ottemperanza del diritto di scelta della clientela, si impegna a rendere ugualmente accessibili e praticabili, attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate, la stipula del contratto di fornitura del servizio, il recesso, le variazioni contrattuali per includere od escludere la fornitura di un servizio supplementare o aggiuntivo.

Interfibra rispetta il diritto di scelta della clientela consentendo di scegliere tra i diversi servizi offerti. Interfibra si impegna alla massima trasparenza per la diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche dei Servizi stessi.

Interfibra riconosce altresì il diritto di scelta del Cliente, dando attuazione alle misure inerenti alla fornitura del Codice di Migrazione, di cui alla Circolare dell'AGCOM del 9 aprile 2008 ed alla Delibera 274/07/CONS, ed alla Delibera n. 52/09/CIR Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ai fini della implementazione del Codice Segreto.

2.7 SICUREZZA

Interfibra si prefigge di mantenere costantemente aggiornata l'infrastruttura di sicurezza propria e dei Clienti per minimizzare l'effetto dannoso di eventi esterni, eventualmente anche illeciti. La gestione della sicurezza Internet avviene grazie alle competenze del reparto tecnico di Interfibra e/o di fornitori terzi che garantiscono standard elevati di affidabilità, attraverso i) l'utilizzo di tecnologie leader di mercato, ii) il costante aggiornamento e ricerca tecnologica, iii) una rapida introduzione delle innovazioni.

2.8 RISERVATEZZA

Interfibra s'impegna ad osservare le vigenti disposizioni normative riguardanti la tutela e la riservatezza dei dati del Cliente e garantisce che ciascun Cliente possa esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso di Interfibra, nonché i diritti dell'interessato nel trattamento dei dati, in conformità al Regolamento UE 2016/679 ("GDPR").



3. RAPPORTI TRA INTERFIBRA E GLI UTENTI

3.1 INFORMAZIONI AGLI UTENTI

Interfibra 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 dette condizioni tramite comunicazioni trasparenti, chiare, tempestive e soprattutto nel rispetto dei principi di buona fede e lealtà. In tale ottica Interfibra si impegna quindi a:

- specificare in modo chiaro e completo le caratteristiche del Servizio in termini di prezzi, modalità di fatturazione, unità di conteggio e tassazione, modalità di erogazione, durata minima contrattuale, condizioni per rinnovo e recesso, penali e modalità di cessione del credito ai sensi dell'articolo 1264 c.c.;
- descrivere le condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del Servizio e le prestazioni tecniche del servizio all'utente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;
- fornire, tramite il proprio servizio clienti di riferimento informazioni relative alle norme ed alle specifiche tecniche sulla base delle quali sono forniti i Servizi di comunicazione elettronica e gli altri servizi offerti;
- informare gli Utenti di eventuali variazioni ai termini contrattuali o alle modalità di erogazione dei Servizi, delle motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli eventuali strumenti di ricorso nei confronti di esse;
- fornire agli utenti informazioni circa le modalità di disabilitazione/abilitazione del blocco selettivo di chiamata;
- fornire agli utenti il Codice di Migrazione al fine di favorire le procedure di cambio operatore; l'Utente può reperire il codice di migrazione nel documento di fatturazione e/o richiedendolo al Servizio Clienti;
- fornire ai Clienti Consumatori sistemi gratuiti di Parental Control ai sensi della Delibera AGCOM 9/23/CONS. Tramite tale Servizio, il Cliente ha la possibilità di attivare una lista di siti da inibire ai minori sulla base delle indicazioni dell'Autorità e in continuo aggiornamento. Per ogni informazione, è disponibile la pagina dedicata del sito web Interfibra.

Il Cliente prende atto che Interfibra non garantisce l'idoneità per i minori dei siti e contenuti che rimangono accessibili, né l'estraneità al suddetto blocco di siti e contenuti idonei al minore. Rimane in capo al Cliente la responsabilità del minore e il compito di verificare l'idoneità alle proprie specifiche esigenze dei contenuti e dei filtri applicati. Qualora il Cliente usufruisse di un router di propria libera scelta, è quest'ultimo a dover configurare i DNS per il filtraggio dei contenuti;

- offrire ai Clienti le seguenti informazioni relative al passaggio da un operatore all'altro:
per la portabilità del numero, il Cliente deve offrire a Interfibra il codice di migrazione, per evitare KO per codice errato, Interfibra ha cura di controllare con il Cliente la correttezza di tale codice. Una volta verificata la relativa correttezza, il codice viene inserito nel portale OLO2OLO, la piattaforma web attraverso cui vengono gestite le migrazioni in entrata e in uscita. Interfibra segue gli aggiornamenti della procedura e si impegna a dare relativa informazione di ogni cambiamento al Cliente. La procedura tecnica di passaggio segue i principi stabiliti dall'Autorità con la Delibera 274/07/CONS e s.m.i.



Qualora il Cliente risolva il Contratto con Interfibra o con altro operatore conserverà il diritto a mantenere il numero telefonico per 60 (sessanta) giorni dalla disattivazione del numero presso l'operatore di provenienza.

3.2 PROPOSTA DI CONTRATTO

Le "Condizioni Generali", costituiscono unitamente alla Carta dei Servizi, alla "Proposta" e ad eventuali allegati, anche tecnici, il "Contratto".

La Proposta indirizzato/a dal Cliente all'operatore avviene con la sottoscrizione e la trasmissione a Interfibra delle specifiche offerte per ciascun Servizio, tramite le quali il Cliente richiede l'attivazione di uno o più Servizi, che si intendono periodicamente rinnovati qualora non pervenga disdetta scritta e/o recesso nelle modalità ed entro i termini previsti dalle Condizioni Generali.

3.3 MODIFICHE AL CONTRATTO

L'utente accetta ogni modifica dei servizi o del Contratto resa necessaria a causa di intervenute disposizioni di legge e/o regolamenti e/o provvedimenti delle competenti Autorità. Le modifiche avranno effetto non prima del decorso di 30 giorni dalla data in cui le stesse vengono comunicate ed entro 60 giorni da tale comunicazione, l'utente potrà esercitare la facoltà di recedere dal singolo servizio o dal Contratto, senza che ciò comporti l'applicazione di alcuna penale, dandone comunicazione scritta a Interfibra mediante lettera raccomandata a.r., e/o posta elettronica certificata. In tal caso, il singolo Servizio o il Contratto nella sua interezza si intenderanno definitivamente risolti a far data dalla ricezione da parte di Interfibra della comunicazione di recesso dell'Utente. In ogni caso, la modifica sarà efficace dal 31° esimo giorno.

3.4 ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RIPENSAMENTO DI CUI ALL'ART. 52 E SEGG. DEL D.LGS. 206/2005 E S.M.I.

Nel caso di contratti a distanza il "consumatore" potrà esercitare il diritto di ripensamento, senza indicarne le ragioni, ai sensi dell'art. 52 e seguenti del Codice del Consumo, entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla data di conclusione del Contratto, dandone comunicazione scritta oppure adoperando il modulo tipo di cui all'Allegato I Parte B del D.Lgs. 206/05 e s.m.i., da inviare tramite raccomandata a/r al seguente destinatario e indirizzo: INTERFIBRA S.r.l. – Contrada San Giovanni in Golfo, 207/c - 86100 Campobasso (CB) o a mezzo di Posta Elettronica Certificata firmata digitalmente, entro la scadenza del periodo di ripensamento. L'esercizio del diritto di ripensamento comporterà il rimborso (effettuato secondo le modalità scelte al momento dell'ordine del servizio), dei pagamenti effettuati dal consumatore il quale, a sua volta, dovrà provvedere alla restituzione a proprio carico degli apparati ricevuti senza indebito ritardo e, in ogni caso, entro 14 (quattordici) giorni dalla data di comunicazione a INTERFIBRA S.r.l. del ripensamento. Qualora il consumatore avesse richiesto di iniziare la prestazione di servizi durante il periodo di ripensamento, sarà in ogni caso tenuto a corrispondere un importo proporzionale al servizio fornito fino al momento dell'esercizio del predetto diritto, oltre alla corresponsione di tutti gli oneri ulteriori sostenuti da INTERFIBRA S.r.l. e funzionali all'attivazione del servizio.

Interfibra S.r.l. – Piazza Vittorio Emanuele, 23 – 86100 Campobasso
Sede operativa: Via San Giovanni in Golfo n- 207/C - Zona Industriale – 86100 Campobasso
Tel. 0874 1869999 – 0865 1949900 – e-mail: info@interfibra.it – www.interfibra.it
R.E.A. N. CB 131197 – Codice Fiscale e P.IVA 017 2648 070 8 – Cap. soc. € 10.000,00 i.v.



3.5 RECESSO

Salvo diversamente indicato nella Proposta, i Servizi si intendono erogati a tempo indeterminato.

Entrambe le Parti potranno recedere mediante apposita comunicazione, in ogni caso entro i termini previsti dalle Condizioni Generali. La competenza del costo di uno specifico Servizio decorre dalla data di attivazione dello stesso; anche qualora l'Utente non lo utilizzi l'addebito di un canone avverrà periodicamente fino a ricezione di disdetta nei termini contrattuali. Il Cliente sarà tenuto a versare a Interfibra l'importo dovuto per l'utilizzo del Servizio fino alla sua effettiva disattivazione, nonché l'eventuale contributo per il costo di disattivazione dello stesso e la restituzione degli eventuali apparati forniti in comodato d'uso gratuito.

3.6 FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il Cliente riceverà da Interfibra documenti di fatturazione commisurati alle tariffe in vigore al momento della sottoscrizione del contratto o in base a quelle successivamente aggiornate.

La fattura emessa è chiara e di semplice consultazione, e conterrà riferimenti ai singoli Servizi e ai periodi di riferimento. I consumi saranno visibili online nell'area riservata del Cliente.

La fattura verrà inviata almeno 15 (quindici) giorni prima della scadenza dei pagamenti ai sensi dell'art.7 allegato A della Delibera 179/03/CSP e conterrà importi commisurati alle tariffe in vigore o in base a quelle eventualmente aggiornate. Il pagamento potrà avvenire tramite addebito su conto corrente (RID).

Nel caso di ritardo nei pagamenti, fermo restando il diritto di Interfibra di sospendere e/o risolvere il Contratto o il singolo servizio nel rispetto delle modalità della normativa vigente, l'Utente sarà tenuto a corrispondere a Interfibra gli interessi moratori a titolo di indennizzo nella misura massima prevista dalla vigente normativa, eventuali penali previste, oltre le spese per il recupero del credito, secondo quanto previsto dal Contratto.

L'errata attivazione o disattivazione di servizi di Interfibra non richiesti dall'utente non potranno essere addebitati a quest'ultimo. In caso di depositi cauzionali o anticipi conversazioni questi verranno restituiti con bonifico bancario eseguito da Interfibra alle coordinate fornite dall'utente, entro 15 (quindici) giorni dalla cessazione del rapporto contrattuale, al netto di eventuali insolvenze dell'utente che potranno essere compensate con le somme depositate a titolo di cauzione e/o anticipi conversazioni da quest'ultimo e con diritto da parte di Interfibra ad ottenere l'integrale e completo pagamento degli importi a qualsiasi titolo dovuti.

3.7 BLOCCO SELETTIVO DI CHIAMATA

Gli Utenti dei Servizi di telefonia fissa dispongono, fin dall'attivazione del servizio, del blocco selettivo di chiamata permanente configurato per inibire le comunicazioni verso (i) Destinazioni Premium internazionali e (ii) NNG nazionali (Numerazioni non geografiche 895; 899).

L'Utente può richiedere la rinuncia allo sbarramento di chiamata permanente o la modifica delle opzioni dello stesso mediante la compilazione di uno specifico modulo da richiedere al Servizio Clienti di Interfibra. Tale modulo dovrà essere compilato, sottoscritto e trasmesso a Interfibra a mezzo raccomandata a/r e/o posta elettronica certificata.



4. ASSISTENZA-RECLAMI E SEGNALAZIONI

Il Cliente interagisce con INTERFIBRA tramite posta elettronica, sportello telefonico, corrispondenza email, per le seguenti attività/richieste: nuove forniture di servizi, nuovi contratti, variazioni di forniture su contratti esistenti, disdette, informazioni e reclami, pagamenti fatture, addebiti per servizi richiesti, reclami e rimborsi. INTERFIBRA è sempre attenta alle esigenze della propria clientela, in modo da poter adeguare i propri servizi e le relative modalità di erogazione. Per questo motivo INTERFIBRA analizza le informazioni raccolte dai contatti con i Clienti, i contenuti dei reclami, le risposte spontanee alle indagini ad hoc, periodicamente promosse e sulla base dei risultati emersi INTERFIBRA si impegna a verificare costantemente la qualità dei servizi erogati ottimizzare i processi che regolano la fornitura dei servizi.

4.1 ASSISTENZA CLIENTI

L'Assistenza Clienti è un servizio adeguato alle esigenze operative degli utenti che consente di segnalare disservizi ed ottenere informazioni sulle procedure di reclamo.

Per ricevere assistenza, è disponibile il seguente canale telefonico gratuito per il chiamante:

Numero verde 8009326665 disponibile dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 22.00 e il sabato dalle ore 9.00 alle ore 18.00, festivi esclusi. A tale numero di assistenza il Cliente trova il supporto di un operatore umano.

L'assistenza segue i principi della delibera 255/24/CONS

Per ogni altro contatto e per contattare per iscritto Interfibra, tutti i recapiti sono disponibili sul sito web dell'operatore che è costantemente aggiornato.

4.2 RECLAMI E SEGNALAZIONI

Il Cliente ha diritto di formulare un reclamo attraverso il numero verde indicato al punto 4.1. Ogni operatore del call center potrà ricevere reclami da parte dell'utenza.

Per inviare un reclamo è anche possibile l'invio di una raccomandata A/R alla sede operativa di Interfibra, Via San Giovanni in Golfo - Zona Industriale - 86100 Campobasso e via PEC: interfibra@pec.it. Nelle comunicazioni scritte il Cliente deve riportare in oggetto la dicitura "reclamo" aggiungendo il proprio codice cliente o altra modalità di identificazione.

All'apertura del reclamo, Interfibra invia una comunicazione di presa in carico con il codice identificativo del reclamo stesso. Il reclamo è sempre tracciabile e il Cliente, tramite il codice, potrà richiedere ogni aggiornamento. Interfibra provvede alla verifica del reclamo e a definirlo nei termini di cui alla delibera 255/24/CONS, fornendo un resoconto per iscritto contenente le informazioni di cui all'allegato 5 dell'Allegato A) della citata. Per ogni informazione in merito ai reclami è sempre disponibile la pagina del sito Interfibra a ciò dedicata.



5. STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI E INDENNIZZI

5.1 PREMESSA

Attraverso la Carta dei Servizi, Interfibra indica una serie di parametri di qualità che si impegna a raggiungere e a mantenere nell'anno in corso, permettendo ai Clienti di verificarne l'effettiva realizzazione. Gli standard di Qualità individuati nella Carta dei Servizi si suddividono in Standard Generali e Standard Specifici. Gli Standard Generali (Allegato A alla Delibera 156/23/CONS) si riferiscono al complesso delle prestazioni, gli Standard Specifici si riferiscono a ciascuna delle singole prestazioni rese al Cliente, che può direttamente verificarne il rispetto. Per gli standard di Qualità Generali Interfibra fissa gli obiettivi annuali riportati sul sito internet di Interfibra, nella sezione a ciò dedicata.

5.2 TEMPI DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

Interfibra, salvo diversamente pattuito, si impegna ad attivare il Servizio entro 120 (centoventi) giorni dalla ricezione della Proposta in caso di esito positivo delle verifiche tecniche e in caso di accettazione della stessa, salvo diverso termine espressamente indicato nella Proposta. Interfibra terrà aggiornato il Cliente su tempi e modalità di attivazione. In caso di problematiche o ritardi nell'attivazione del Servizio, per cause non imputabili a Interfibra, quest'ultima comunicherà prontamente i motivi del ritardo e, se possibile, i tempi di attivazione aggiornati. In caso di ritardo imputabile a Interfibra il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al punto 5.4.

5.3 TEMPI DI RISOLUZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI

Interfibra si impegna a eliminare eventuali irregolarità funzionali dei servizi fonia e connettività, per la parte di propria competenza. Gli SLA di risoluzione delle irregolarità variano in base al livello di gravità del guasto e, salvo diversamente pattuito, risultano i seguenti:

- Grado 1 – Totale indisponibilità del Servizio. Necessità di un intervento urgente e chiusura entro 16 ore lavorative;
- Grado 2 – Servizio indisponibile solo in parte. Necessita di un intervento urgente e chiusura entro 24 ore lavorative;
- Grado 3 – Servizio degradato, funzionante con prestazioni inferiori ai livelli garantiti. Necessità di un intervento normale con chiusura entro 72 ore lavorative.

In siffatti casi, Interfibra farà tutto il possibile per ripristinare il Servizio al Cliente, comunicando le tempistiche di intervento. Nei casi di manutenzione programmata, ove sia necessaria l'interruzione della fornitura del Servizio, i Clienti interessati dalla sospensione saranno informati con almeno 48 (quarantotto) ore di anticipo, mediante comunicazioni dirette o mediante altri strumenti di informazione. Interfibra si attiverà, in ogni caso, per risolvere i problemi arrecando ai Clienti i minori disagi possibili. Nel caso in cui Interfibra non osservi i termini sopra indicati, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti al punto 5.4.

Sono esclusi dai casi sopra menzionati i guasti di particolare complessità e le ipotesi ricomprese nel caso fortuito o di forza maggiore, quali a titolo esemplificativo calamità naturali, terremoti, inondazioni,



esplosioni, insurrezioni, interventi di terzi o manomissioni delle apparecchiature ed ogni altro evento non controllabile o riconducibile a Interfibra. In dette circostanze Interfibra farà tutto quanto necessario per ripristinare il guasto senza però garantirne le relative tempistiche di risoluzione né gli indennizzi di cui al punto 5.4.

5.4 INDENNIZZI

Le richieste di indennizzo dovranno pervenire al centro assistenza clienti di Interfibra in forma scritta citando la motivazione della richiesta. Il Cliente è altresì tenuto a dimostrare che i disservizi sono stati causati da Interfibra. Tale indennizzo non trova applicazione se la sospensione o interruzione è imputabile o comunque ascrivibile al Cliente ovvero a terzi diversi da Interfibra compreso l'Operatore della gestione della rete.

In caso di ritardata attivazione del servizio, fatto salvo l'esonero di responsabilità di Interfibra per cause a quest'ultima non imputabile, Interfibra concederà al Cliente un indennizzo contrattuale pari a 1 euro al giorno per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di euro 40.

In caso di interruzione completa e senza soluzione di continuità del servizio per un periodo di tempo superiore alle 72h Interfibra concederà al Cliente un indennizzo contrattuale pari a 1 euro al giorno per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di euro 40 (non dovuto per malfunzionamenti di durata non superiore a 3 giorni lavorativi)

In caso di erogazione del servizio irregolare ovvero discontinua, che non comporti una completa interruzione del servizio, Interfibra concederà al Cliente un indennizzo contrattuale pari a 1 euro al giorno per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di euro 40 (non dovuto per malfunzionamenti di durata non superiore a 3 giorni lavorativi)

Per ogni altra fondata contestazione, Interfibra applica gli indennizzi previsti dal Regolamento in materia di indennizzi di cui alla delibera 347/18/CONS. In particolare, corrisponde gli indennizzi relativi al ritardo nella risoluzione dei malfunzionamenti rispetto a quanto previsto al punto precedente, di cui all'art. 6, gli indennizzi dovuti in caso di ritardo nella portabilità del numero di cui all'art. 7.

Qualora il Cliente esegua la misurazione certificata messa a disposizione dall'Autorità e prevista dall'articolo 10 della Delibera 156/23/CONS e Interfibra non ripristini il livello di Servizio a quello promesso contrattualmente, a seguito di seconda misurazione, nel caso il Cliente opti per gli indennizzi contrattuali, gli verrà riconosciuto un indennizzo pari a 1 (una) mensilità del Servizio in abbonamento impattato dal disservizio.

6. RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

La risoluzione delle controversie tra Interfibra e il Cliente, ad eccezione di quelle aventi ad oggetto il mancato pagamento del servizio per il quale non sia stata sollevata alcuna contestazione, è subordinata, all'esperimento di un tentativo di conciliazione.

Tale tentativo di conciliazione dovrà essere attivato ex All. A della delibera n. 353/19/CONS, attraverso la piattaforma "Conciliaweb" prima ancora di adire il giudice ordinario e pena l'improcedibilità del medesimo ricorso in via giurisdizionale.

Interfibra S.r.l. – Piazza Vittorio Emanuele, 23 – 86100 Campobasso
Sede operativa: Via San Giovanni in Golfo n- 207/C - Zona Industriale – 86100 Campobasso
Tel. 0874 1869999 – 0865 1949900 – e-mail: info@interfibra.it – www.interfibra.it
R.E.A. N. CB 131197 – Codice Fiscale e P.IVA 017 2648 070 8 – Cap. soc. € 10.000,00 i.v.



In caso di corretta e tempestiva instaurazione, secondo le indicazioni sopra fornite, di una procedura di reclamo ovvero di risoluzione della controversia, il Cliente è in ogni caso informato del fatto che lo stesso potrà sospendere il pagamento del servizio contestato e che in tale ipotesi Interfibra si asterrà dal sospendere il predetto 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 sei (6) 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.

7. TUTELA DEI DATI PERSONALI E DBU

7.1 TUTELA DEI DATI PERSONALI

Interfibra garantisce al Cliente la tutela di cui al Regolamento UE 2016/679 ("GDPR"). In particolare, si garantisce al Cliente la possibilità di esercitare i diritti elencati dagli articoli 15, 16, 17, 18 20, 21 del GDPR, contattando il Titolare del trattamento dei dati ai recapiti di cui al 4.1

7.2 INSERIMENTO NELLA BASE DATI UNICA

Interfibra si impegna ad informare il Cliente del diritto di scelta sull'inserimento negli elenchi telefonici e nelle modalità di inserimento, cancellazione, modifica dei dati personali. Qualora il Cliente presti il consenso all'inserimento dei dati nella base dati unica (DBU) e negli elenchi telefonici (sia cartacei sia su supporti informatici) con compilazione di apposita modulistica, Interfibra provvederà all'inserimento dei dati nel DBU. Le modalità di pubblicazione del DBU non prevedono distinzione fra linee fax e linee voce e potrà richiedere tempi tecnici. Non è implicito alcun accordo fra Interfibra e soggetti terzi che si occupano della pubblicazione di elenchi telefonici né alcuna garanzia sulle tempistiche di pubblicazione degli elenchi che tali soggetti terzi decidono in totale autonomia.