CARTA DEI SERVIZI



Uno strumento nelle mani del cliente

TUA - CONNECT YOUR LIFE

La Carta dei Servizi è un documento per i clienti che hanno scelto la connettività di **Tua - Connect your life:** esso esprime in modo trasparente gli impegni dell'azienda, con un riepilogo dei diritti del Cliente nell'utilizzo e beneficio del servizio di connettività.

La Carta è anche una guida pratica e funzionale, che ripercorre tutte le fasi principali di Contratto con **Tua - Connect your life**, fin dalla sua sottoscrizione.

Tua - Connect your life è sempre disponibile nel raccogliere le osservazioni e i suggerimenti dei propri Clienti, attraverso il proprio Customer Care raggiungibile sia via web che tramite Numero Verde dedicato.

Nel rispetto delle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCom), la Carta dei Servizi è parte delle Condizioni Generali di Contratto disponibili sul sito web **www.tuafibraenergia.com,** alle quali si rimanda per ulteriori approfondimenti contrattuali.

SOMMARIO

La Carta dei Servizi nei suoi contenuti:

- / O 7 .I nostri valori
- 2. La sottoscrizione
- / O3. L'attivazione
- / 04. La gestione del contratto
- / 05. La chiusura del contratto
- / O 6. I nostri impegni
- / O 7 . Reclami
- / 08. Impegni e Indennizzi



01. I nostri valori



Canone mensile tutto compreso

Una spesa fissa per un pieno utilizzo dei servizi, senza pensieri

Unico documento riepilogativo

Il dettaglio delle spese per le diverse forniture, in una sola fattura



La migliore connessione internet

Naviga su internet alla velocità di 1 Gb/s grazie alla fibra ottica



Più servizi, un solo call center

Filo diretto con la nostra assistenza clienti per luce, gas, fibra internet

02. ⊘ La sottoscrizione

La sottoscrizione del contratto avviene via web, sul sito www.tuafibraenergia.com o attraverso il supporto dei nostri consulenti.

In ogni caso il Servizio Clienti di **Tua - Connect your life** è sempre disponibile ad aiutare il Cliente, in qualunque fase contrattuale.

Al momento della sottoscrizione del contratto, il Cliente riceverà tutta la documentazione contrattuale (Condizioni Generali di Forntiura e Condizioni Tecnico Economiche) oltre al riepilogo dei dati un riepilogo dell'offerta all'indirizzo e-mail che avrà indicato.

Successivamente verrà contattato dal Servizio Qualità di **Tua - Connect your life** per la conferma dei suoi dati, così da procedere con l'attivazione del servizio scelto.

Per velocizzare l'attivazione del servizio, il Cliente può chiedere la procedura per l'attivazione immediata, senza attendere la scadenza dei 14 giorni previsti dal Codice del Consumo per il ripensamento.

Benvenuto in **Tua - Connect your life!**

04.

La gestione del contratto

Una volta sottoscritto il contratto, **Tua - Connect your life** procederà con le opportune verifiche tecniche di copertura del segnale di connessione scelto dal Cliente.

In caso di esito positivo della procedura di verifica, il Cliente sarà contattato per concordare un appuntamento per l'installazione e l'attivazione del servizio.

Per essere aggiornato sui tempi di gestione del contratto, è a disposizione il servizio clienti di **Tua - Connect your life.** Il Cliente potrà scegliere se avere in comodato d'uso il modem, che gli consentirà di vivere al meglio l'esperienza della connessione offerta da **Tua - Connect your life.**

6 / PAGINA

In alternativa egli può decidere di utilizzare un modem diverso, di sua proprietà, come previsto dalla Delibera AGCom n.348/18/CONS.

AREA CLIENTI

Una volta sottoscritto il contratto, il Cliente potrà accedere alla Sua Area Personale raggiungibile dal sito www.tuafibraenergia.com dove consultare la documentazione contrattuale, le proprie bollette e accedere agli ulteriori servizi offerti da **Tua - Connect your life.**

BOLLETTE

Ogni mese **Tua - Connect your life** invierà gratuitamente al Cliente le bollette via mail all'indirizzo specificato in fase di adesione al contratto. Queste ultime saranno comunque a sua disposizione all'interno dell'Area Personale

In alternativa, il Cliente potrà scegliere di riceverle in modalità cartacea, facendone semplice richiesta al Servizio Clienti.

MODALITÀ DI PAGAMENTO

Tua - Connect your life fornisce ampia libertà al Cliente nella scelta della modalità di pagamento dei servizi offerti tra SDD, bollettino postale, bonifico bancario e pagamenti digitali di volta in volta attivati.

CONDIZIONI ECONOMICHE AGEVOLATE RISERVATE A PARTICOLARI CATEGORIE DI CLIENTELA

Sono previste le agevolazioni per gli utenti non udenti e/o non vedenti, come disposto dalla Delibera AGCom n. 46/17/CONS.

Per maggiori informazioni sono a disposizione del Cliente il sito www.tuafibraenergia.com e il Servizio Clienti, attivo dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 17:00, al Numero Verde 800 763 233 (da rete fissa) o lo 045 245 6325 (da rete mobile).

06.
I nostri impegni

Di seguito le informazioni utili per la chiusura del Contratto, suggerendo al Cliente di condividere col Servizio Clienti la criticità riscontrata, così da trovare la miglior soluzione per il proseguio del servizio offerto.

RECESSO

Le informazioni relative alle modalità, alle condizioni di utilizzo del Servizio di Connettività, al recesso e alle regole di corretto utilizzo sono riportate nelle Condizioni Generali di Contratto consultabili sul sito internet www.tuafibraenergia.com

RESTITUZIONE MODEM

In caso di comodato d'uso del modem, il Cliente sarà contattato per la restituzione del dispositivo.

COME CONTATTARCI

Per scoprire tutti i vantaggi dei servizi **Tua - Connect your life** e consultare le promozioni in corso, è sufficiente visitare il sito web www.tuafibraenergia.com e configurare l'offerta più adatta alle proprie esigenze.

È possibile sottoscrivere il contratto direttamente online compilando il form di adesione in completa autonomia o attraverso il supporto degli operatori di

Tua - Connect your life.

Tutti i clienti **Tua - Connect your life** hanno a disposizione un Servizio Clienti dedicato attivo dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 17:00, al Numero Verde 800 763 233 (da rete fissa) o lo 045 245 6325 (da rete mobile)





Email



WhatsApp



Numero Verde

RECLAMI

Di seguito il riepilogo delle fasi a disposizione del Cliente per la gestione dell'eventuale reclamo.

SEGNALAZIONE	 Inviare una segnalazione descrivendo dettagliatamente la criticità riscontrata L'invio del reclamo è possibile via mail, fax o in forma scritta via posta ordinaria
VERIFICA	Ogni reclamo verrà preso in carico per una completa ed efficace verifica dell'accaduto
RISPOSTA	 Il Cliente riceverà una risposta entro 45 giorni. Ogni reclamo avrà un codice protocollo da utilizzare per ogni eventuale ulteriore comunicazione successiva all'apertura del reclamo stesso, inerente accertamenti sullo stato di risoluzione del problema. Sono previsti eventuali indennizzi in caso di accettazione del reclamo. Nel caso in cui il reclamo invece non dovesse essere accolto, il Cliente riceverà comunque risposta in merito.

Se al termine della gestione del reclamo Il Cliente non sarà soddisfatto del riscontro ricevuto, egli potrà ricorrere alla Procedura di Conciliazione, inoltrando la richiesta attraverso l'apposita piattaforma Conciliaweb dell'AGCom (https://conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/login.htm) o rivolgendosi ad un'Associazione dei Consumatori.

In caso di mancata conciliazione, il Cliente potrà ricorrere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni secondo quanto previsto dalla Delibera n. 203/18/CONS (e successive modifiche/integrazioni) o all'Autorità giudiziaria.

12 / PAGINA

IMPEGNI E INDENNIZZI

In caso di mancato rispetto dei livelli di qualità sotto riportati, il Cliente riceverà un indennizzo automatico in bolletta come indicato nel prospetto di riepilogo.

TIPO DI SEGNALAZIONE	IMPEGNI	INDENNIZZO
Attivazione del servizio	Attivazione della fornitura entro 60 giorni solari dalla richiesta del Cliente, decorsi i tempi per il ripensamento (14 giorni)*	10€ per ogni giorno di ritardo fino a un massimo di 100€
Riparazione guasti	 Risoluzione degrado della rete (irregolare erogazione del servizio) entro 8 giorni lavorativi dalla segnalazione del cliente Risoluzione del disservizio (la completa interruzione del servizio) per motivi tecnici entro 4 giorni lavorativi dalla segnalazione del Cliente 	 • 5€ per ogni giorno di ritardo nella risoluzione del degrado fino ad un massimo di 50€ • 9€ per ogni giorno di ritardo nella risoluzione del disservizio fino ad un massimo di 90€

TIPO DI SEGNALAZIONE	IMPEGNI	INDENNIZZO
Tempo di risposta ai reclami scritti	Verifica e risposta alle segnalazioni del Cliente entro 45 giorni solari	2,5€ per ogni giorno di ritardo fino a 300€
Rispetto dell'obbligo di informazione sull'attivazione	Erogazione di un indennizzo in caso di mancata informazione sui motivi del ritardo, sui tempi necessari per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, oppure nel caso di informazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi	10€ euro per ogni giorno di ritardo
Cessazione o sospensione del servizio	Erogazione di un indennizzo in caso il servizio venga cessato o sospeso impropriamente	10€ per ogni giorno di errata cessazione o sospensione del servizio

^{*} Da queste tempistiche sono esclusi i tempi dovuti a eccezionale difficoltà tecnica nella fornitura del servizio, i tempi dipendenti dal Cliente e, in generale, le tempistiche non attribuibili a **Tua - Connect your life**

14 / PAGINA

Di seguito sono riportati a favore del Cliente i valori di alcuni indicatori di qualità stabiliti dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n.131/06/CSP (e successive modifiche/integrazioni).

TIPO DI SERVIZIO	OBIETTIVO GENERALE DI QUALITÀ
Tempi di attivazione del servizio	È il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio. • 95% dei clienti attivati entro 50 giorni • 99% dei clienti attivati entro 55 giorni • Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente: 90% • Tempo medio di attivazione: 45 giorni
Tasso di malfunzionamento dei servizi	È il rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi ed il numero medio di linee d'accesso a banda larga: 9%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi ai servizi	 È il tempo che intercorre tra la segnalazione di malfunzionamento della rete e la risoluzione della problematica. 80% dei malfunzionamenti riparanti entro 80 ore 95% dei malfunzionamenti riparanti entro 90 ore Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 90% Tempo medio di riparazione: 50 ore

TIPO DI SERVIZIO	OBIETTIVO GENERALE DI QUALITÀ
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore per accesso ad internet a banda larga	 Navigazione su risponditore automatico (IVR): 80 secondi Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti (dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore): 100 secondi Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 30%
Addebiti contestati	La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato in forma scritta rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: 2%
Velocità di trasmissione dati	 Profilo nominale in download di 1000 Megabit/s (con accesso FTTH): 100 Mbit/s Profilo nominale in upload di 300 Megabit/s (con FTTH): 12 Mbit/s Ritardo massimo: profilo nominale in download di 1000 Megabit/s (con accesso FTTH): 60 ms
Tasso di insuccesso nella trasmissione dati	Rapporto tra le trasmissioni di dati non andate a buon fine e il numero totale dei tentativi effettuati nel periodo di tempo considerato. • Tasso di insuccesso in upload: 0,3% • Tasso di insuccesso in download: 0,3%

