



Carta dei servizi

SOMMARIO

Parte Prima: i Principi	3
Eguaglianza.....	3
Imparzialità.....	3
Continuità.....	3
Diritto di informazione e di scelta.....	3
Partecipazione.....	3
Efficienza ed efficacia.....	3
Cortesìa e Trasparenza.....	3
Parte seconda: gli Standard	4
Standard generali	4
Tempo di attivazione del Servizio.....	4
Tasso di malfunzionamento.....	4
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti.....	4
Tempo di risposta alle chiamate ai Servizi di assistenza clienti dell'operatore.....	4
Addebiti contestati (Allegato 5 alla delibera 131/06/CSP).....	5
Parte terza: la Tutela dei diritti	6
Indennizzi a seguito di richiesta del Cliente	6
Indennizzi automatici	6
Esclusioni	7
Altri strumenti di valutazione e tutela	7
Informazioni alla Clientela	7
Reclami	7
Applicazione della Carta dei Servizi	8
Standard di qualità	8



La Carta dei Servizi è uno strumento di trasparenza e tutela che Virgin Fibra S.r.l. (di seguito "Virgin Fibra") quale organismo di telecomunicazione mette a disposizione della propria Clientela. La Carta dei Servizi, infatti, ha il fine di informare i Clienti circa i loro diritti e gli impegni di qualità assunti da Virgin Fibra in relazione alla fornitura del servizio di accesso a internet da postazione fissa (di seguito "Servizi"). Ciò in ottemperanza ad una serie di norme: Regolamento UE 2016/679 ("GDPR"), direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, leggi 11 luglio 1995, n. 273, 14 novembre 1995, n. 481, 31 luglio 1997, n. 249, decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e s.m.i., decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207.

In particolare, Virgin Fibra ha considerato, nella redazione del presente documento, le linee guida disposte dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ("Agcom") nella **delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003** ("Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della Legge 31 luglio 1997, n. 249"), nella **delibera n. 131/06/CSP del 12 luglio 2006** ("Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa, ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lett. b), n. 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249"); nella **delibera n. 244/08/CSP del 12 novembre 2008** e s.m.i. ("Ulteriori disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa ad integrazione della delibera n. 131/06/CSP") e nella **delibera n. 347/18/CONS del 18 luglio 2018** ("Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS").

Nel rispetto di tali norme e deliberazioni, ed al fine di migliorare i rapporti con i propri Clienti, Virgin Fibra ha adottato questa Carta dei Servizi. La Carta è espressamente richiamata nei documenti contrattuali con i Clienti di Virgin Fibra ed è vincolante. La Carta è suddivisa in tre parti:

- la prima definisce i PRINCIPI, ovvero i criteri fondamentali ai quali si conforma la fornitura dei Servizi offerti da Virgin Fibra;
- la seconda definisce gli STANDARD, ovvero la qualità dei Servizi offerti da Virgin Fibra;
- la terza, infine, indica in che modo i Clienti possano ottenere la TUTELA dei loro diritti, ovvero in che modo possano garantirsi qualora i Servizi offerti da Virgin Fibra non corrispondano ai PRINCIPI e agli STANDARD sopra definiti.

Il testo della Carta dei Servizi è disponibile sul sito Virgin Fibra e viene, inoltre, inviata gratuitamente ai Clienti che ne facciano richiesta tramite i canali di assistenza.

La Carta dei Servizi è aggiornata ogni anno, ove necessario. Per ogni informazione relativa alla disciplina contrattuale, riguardante aspetti diversi da quelli trattati nella Carta dei Servizi, si fa specifico rinvio alle "Condizioni Generali di Contratto" di Virgin Fibra, disponibili sul sito internet www.virginfibra.it.



Parte Prima: i Principi

EGUAGLIANZA

1. Virgin Fibra fornisce i propri Servizi rispettando il principio di eguaglianza: non pratica nessuna distinzione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.
2. Virgin Fibra, su richiesta, offre speciali condizioni di favore a determinate categorie di Clienti, come definite dalla normativa in materia, per la fornitura di Servizi di interesse sociale e propone misure atte a favorire forme di fruizione differenziata del Servizio per il raggiungimento di condizioni di parità di accesso ed eguaglianza d'uso dei Servizi da parte di alcune categorie sociali.

IMPARZIALITÀ

Virgin Fibra fornisce il Servizio in modo obiettivo, giusto ed imparziale, interpretando le Condizioni generali di fornitura e le specifiche di erogazione dei Servizi in funzione di tale principio di imparzialità.

CONTINUITÀ

Virgin Fibra assicura l'erogazione dei Servizi di accesso ad internet da postazione fissa per ventiquattro ore al giorno in tutti i giorni dell'anno, tranne nei casi di interruzione o di funzionamento irregolare. In tali casi, Virgin Fibra si impegna a garantire ai Clienti il minor disagio e ad informarli in anticipo, quando tecnicamente possibile, dell'inizio e della fine della situazione di interruzione o di funzionamento irregolare.

DIRITTO DI INFORMAZIONE E DI SCELTA

Virgin Fibra informa esattamente il pubblico circa le proprie offerte e le condizioni economiche e tecniche del Servizio che può fornire. Virgin Fibra si impegna ad utilizzare un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile specie quando comunica al pubblico le condizioni economiche dei Servizi. I Servizi di accesso a internet di Virgin Fibra sono erogati con modalità di pagamento anticipato.

PARTECIPAZIONE

Virgin Fibra riconosce che è un diritto dei propri Clienti avere un servizio di accesso ad internet da postazione fissa fornito in modo corretto. Per questo Virgin Fibra favorisce l'informazione, il controllo e la verifica della funzionalità e dell'efficienza dei Servizi forniti.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Virgin Fibra fornisce i Servizi di accesso ad internet da postazione fissa in modo efficiente, con diligenza, ed in modo efficace, ovvero adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. Virgin Fibra si impegna ad effettuare quanto necessario per mantenere e migliorare l'efficienza e l'efficacia dei Servizi nel tempo.

CORTESIA E TRASPARENZA

Virgin Fibra si impegna a svolgere la propria attività con cortesia nei rapporti con il pubblico e ad assicurare la massima disponibilità e accessibilità delle informazioni sui Servizi che offre attraverso una molteplicità di strumenti di contatto quali il servizio di assistenza clienti disponibile al numero telefonico 02 8148 0180 e on-line tramite l'Area Personale; inoltre, il sito internet www.virginfibra.it contiene tutte le informazioni sulle caratteristiche tecniche e commerciali dei Servizi di Virgin Fibra e sui diritti garantiti ai Clienti.



Parte seconda: gli Standard

STANDARD GENERALI

Virgin Fibra considera la qualità uno dei propri obiettivi principali. Al fine di monitorare la qualità dei Servizi erogati, Virgin Fibra adotta per i Servizi di accesso ad Internet degli indicatori di qualità in linea con le definizioni ed i metodi di misurazione previsti dal Codice delle Comunicazioni elettroniche. Per ciascun anno solare di riferimento, Virgin Fibra definisce e aggiorna tali standard in rapporto ai risultati conseguiti nell'anno precedente. Quanto sopra tiene conto anche dei suggerimenti effettuati dai Clienti e delle verifiche periodiche.

Virgin Fibra, in adempimento a quanto prescritto dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, pubblica sul proprio sito internet www.virginfibra.it gli indicatori di qualità, i resoconti semestrali ed annuali sui risultati effettivamente raggiunti per ciascun indicatore di qualità (per la definizione puntuale di ciascun indicatore si rimanda alle schede di dettaglio contenute nelle delibere 131/06/CSP, 244/08/CSP e 656/14 CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni).

Lo SLA (Service Level Agreement) del Servizio corrisponde convenzionalmente all'obiettivo di qualità corrispondente al "percentile 99" per i tempi di fornitura del collegamento iniziale e al "percentile 95" per i tempi di riparazione dei malfunzionamenti.

Di seguito si riportano gli obiettivi di qualità per il Servizio di accesso ad Internet da postazione fissa che Virgin Fibra intende garantire.

Tempo di attivazione del Servizio (Allegato 1 alla delibera 131/06/CSP): 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:

Rete di Accesso Descrizione FTTH

- Percentile 95% del tempo di fornitura: 55 gg. solari
- Percentile 98% del tempo di fornitura: 90 gg. solari
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 99%
- Media: 70 gg. solari

Tasso di malfunzionamento (Allegato 2 alla delibera 131/06/CSP): rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso a larga banda: 20%.

Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 3 alla delibera 131/06/CSP): tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del Cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento):

- Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: entro 90 ore;
- Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: entro 150 ore;
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 90%.

Tempo di risposta alle chiamate ai Servizi di assistenza clienti dell'operatore (Allegato 4 alla delibera 131/06/CSP)

- Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano" ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un operatore umano: valore medio 70 secondi.



- Tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "operatore" all'interno dell'IVR di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il Servizio richiesto: valore medio 80 secondi.
- Tempo totale di risposta dell'operatore umano.
- Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 20%.

Addebiti contestati (Allegato 5 alla delibera 131/06/CSP): percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

Servizi di accesso a banda larga: 10% sul totale fatture emesse.



Parte terza: la Tutela dei diritti

INDENNIZZI A SEGUITO DI RICHIESTA DEL CLIENTE

Qualora, in condizioni normali, Virgin Fibra non dovesse rispettare gli standard specifici di fornitura, sono previsti indennizzi ai Clienti di entità commisurata alla durata del disservizio, nelle misure e per le fattispecie indicate di seguito. Il Cliente sarà tenuto a richiedere l'indennizzo tramite il servizio di assistenza clienti disponibile al numero telefonico 02 8148 0180 e on-line tramite l'Area Personale.

Sono esclusi gli indennizzi previsti dalla presente Carta dei Servizi se il Cliente non ha segnalato il disservizio a Virgin Fibra entro novanta giorni dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte.

Virgin Fibra riscontrerà la richiesta nei termini di cui al successivo paragrafo. "Reclami". Si avverte che:

- (a) Le somme indicate includono già l'IVA;
- (b) I giorni ai quali si riferisce l'indennizzo sono quelli feriali, escludendo il sabato, la domenica e i festivi;
- (c) Virgin Fibra riconoscerà l'indennizzo ai Clienti dell'importo eventualmente spettante, mediante accredito nella prima fattura utile.

Le fattispecie in parola si riferiscono a:

- 1) **Malfunzionamento:** tempo di riparazione dei malfunzionamenti, euro 5,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo, fino ad un massimo di euro 100,00.
- 2) **Attivazione di Servizi o profili tariffari non richiesti:** euro 5,00 per ogni giorno di attivazione, fatto salvo il diritto ad ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati. In caso di Servizi accessori o profili tariffari non richiesti, euro 2,50 per ogni giorno di attivazione, fatto salvo il diritto ad ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati.
- 3) **Mancata o ritardata risposta ai reclami:** per il mancato rispetto di quanto indicato al successivo paragrafo "Reclami", qualora Virgin Fibra non fornisca riscontro al reclamo o superi il termine massimo dei previsti 45 giorni, la stessa corrisponderà al Cliente un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, sino ad un massimo di euro 300,00. Tale indennizzo è computato in misura unitaria anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio.

INDENNIZZI AUTOMATICI

A seguito di segnalazione del disservizio da parte del Cliente, Virgin Fibra riconoscerà in maniera automatica, entro il termine di 45 giorni dalla ricezione della segnalazione, gli indennizzi contrattualmente previsti per le fattispecie individuate agli articoli 4, comma 1, e 5, comma 1 del Regolamento introdotto con delibera Agcom n. 347/18/CONS, cioè nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo contrattuale e nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del preavviso contrattualmente previsto.

Si avverte che le somme indicate includono già l'IVA. Virgin Fibra riconoscerà l'indennizzo ai Clienti mediante accredito nella prima fattura utile, con le modalità e per i disservizi di seguito descritti:

- 1) **Ritardata attivazione del Servizio** rispetto al termine massimo previsto dal Contratto: euro 10,00 per ogni giorno di ritardo, sino ad un massimo di euro 100,00. Se il ritardo riguarda procedure per il cambio di operatore gli importi di cui sopra sono ridotti ad un quinto. Nel caso di Servizi accessori si applica l'importo di euro 2,50 sino ad un massimo di euro 300,00 per ciascun servizio accessorio interessato.



In caso di Servizi gratuiti si applica l'importo di euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, sino a un massimo di euro 100,00.

2) **Sospensione o cessazione del Servizio** senza presupposti ovvero in assenza di preavviso ove previsto: euro 10,00 per ogni giorno di sospensione, sino ad un massimo di euro 100,00; se la sospensione riguarda solo Servizi accessori è applicato per ogni giorno di sospensione l'importo di euro 2,50, sino ad un massimo di euro 300,00 per ciascun servizio accessorio interessato. In caso di Servizi gratuiti si applica l'importo di euro 1,00 per ogni giorno di sospensione, sino a un massimo di euro 100,00. L'importo dovuto a titolo di indennizzo automatico sarà accreditato da Virgin Fibra entro 60 giorni dalla segnalazione del disservizio o dalla risoluzione dello stesso, se successiva.

Per le utenze con pagamento anticipato la corresponsione dell'indennizzo avviene mediante accredito del corrispettivo, con contestuale avviso all'utente dell'avvenuto accredito, anche tramite sms o e-mail. In caso di cessazione del rapporto contrattuale tra le parti, ovvero su espressa richiesta dell'utente se il valore dell'indennizzo è superiore a euro 100,00, la corresponsione avviene a mezzo assegno o bonifico bancario.

ESCLUSIONI

Gli indennizzi sono esclusi qualora i disservizi siano causati o collegati ad un utilizzo dei servizi anomalo o, comunque, non conforme al contratto da parte del Cliente. Sono altresì esclusi gli indennizzi per disservizi non segnalati a Virgin Fibra entro tre mesi dal momento in cui il Cliente ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte.

ALTRI STRUMENTI DI VALUTAZIONE E TUTELA

Virgin Fibra utilizza anche altri strumenti per valutare la soddisfazione del Cliente. In particolare, compie periodicamente indagini a campione su gruppi di Clienti per valutare e misurare la qualità del Servizio così come è da loro percepita.

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

Per garantire una continua informazione su tutte le procedure e le iniziative aziendali che possono interessare il Cliente, compresi i principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari, Virgin Fibra mette a disposizione il servizio di assistenza clienti disponibile tutti i giorni dalle 8:00 alle 22:00 al numero telefonico 02 8148 0180 e on-line tramite l'Area Personale. Inoltre, Virgin Fibra si impegna ad utilizzare ogni altro adeguato mezzo di comunicazione per diffondere informazioni di carattere generale e comunque di largo interesse per la propria Clientela.

Virgin Fibra pubblicherà nel proprio sito www.virginfibra.it i risultati sul livello di qualità raggiunto, nei modi indicati dalla delibera 24 luglio 2003, n. 179/03/CSP, dalla delibera 10 novembre 2004 n. 254/04/CSP dalla delibera 12 luglio 2006 n. 131/03/CSP e dalla Delibera 244/08/CSP.

RECLAMI

1) Il Cliente che intende richiedere supporto per la risoluzione di un problema ovvero manifestare insoddisfazione relativamente alla fornitura del Servizio, può rivolgersi al Servizio Clienti mediante apertura di richiesta di assistenza al numero telefonico 02 8148 0180, e on-line tramite l'Area Personale.

2) Il Cliente che vuole presentare reclamo formale a Virgin Fibra per aspetti legati alla fornitura del Servizio, può inviare un reclamo attraverso il servizio di assistenza clienti disponibile al numero telefonico 02 8148 0180 e on-line tramite l'Area Personale o mediante invio a Virgin Fibra di una email all'indirizzo reclami@virginfibra.it. Il Cliente può ottenere informazioni sullo stato di avanzamento della pratica relativa al suo reclamo contattando l'assistenza clienti disponibile al numero telefonico 02 8148 0180 e on-line tramite l'Area Personale. Virgin Fibra, entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo, si impegna a dare comunicazione scritta al Cliente dell'accoglimento o del rigetto del medesimo con



indicazione delle motivazioni e degli accertamenti compiuti. In caso di reclami relativi a questioni di particolare complessità, che impediscano il riscontro entro detto termine, Virgin Fibra informerà il Cliente circa lo stato di avanzamento del procedimento di soluzione del problema od i tempi necessari per la risposta. In caso di rigetto, la risposta al reclamo è in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti.

3) Il Cliente che intende proporre reclamo innanzi all'Autorità Giudiziaria, conformemente a quanto previsto dalla delibera Agcom 353/19/CONS e successive modifiche ed integrazioni, è tenuto ad esperire un tentativo obbligatorio di conciliazione, nei limiti e nei termini previsti dalla normativa e dai regolamenti applicabili. La proposizione del tentativo obbligatorio di conciliazione sospende il termine per agire in sede giurisdizionale. Il tentativo obbligatorio di conciliazione può essere svolto: a) dinanzi al CORECOM competente, tramite la piattaforma ConciliaWeb ai sensi della Delibera n. 353/19/CONS nonché nel Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche; b) mediante gli organismi di negoziazione paritetica che prevedono la partecipazione delle Associazioni di consumatori, iscritti nell'elenco di cui alla delibera n. 661/15/CONS e presso gli organismi ADR iscritti nell'elenco di cui alla delibera n. 661/15/CONS; c) dinanzi alle Camere di conciliazione istituite presso le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura ("Unioncamere") aderenti al protocollo d'intesa stipulato tra l'Autorità e Unioncamere.

APPLICAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

Virgin Fibra promuove ogni Servizio o strumento operativo utile al fine di dare pubblicità alla Carta dei Servizi ed a garantirne la conoscibilità da parte dei propri Clienti. Se il Cliente ritiene che le indicazioni e gli impegni della Carta dei Servizi non siano rispettate da Virgin Fibra, o comunque intende inviare una segnalazione relativa alla qualità del Servizio offerto da Virgin Fibra, può farlo tramite il servizio di assistenza clienti disponibile al numero telefonico 02 8148 0180 e on-line tramite l'Area Personale.

Virgin Fibra si impegna a rispondere con rapidità e completezza, secondo gli standard stabiliti in questa stessa Carta dei Servizi.

STANDARD DI QUALITÀ

Virgin Fibra svolge un costante lavoro di verifica e controllo sui Servizi e sulle risposte alle esigenze della Clientela, al fine di un continuo miglioramento degli standard di qualità. In particolare, in relazione alle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n.179/03/CSP, n. 254/04/CSP, n. 131/06/CSP, n. 244/08/CSP n. 79/09/CSP e dalla Delibera 244/08/CSP comunica e pubblica annualmente gli indicatori che misurano la qualità dei Servizi forniti, le metodologie utilizzate per le misurazioni, gli obiettivi previsti e i risultati conseguiti.

Le rilevazioni, effettuate adottando gli standard indicati dalle più aggiornate norme tecniche internazionali di riferimento, consentono di verificare continuamente, anche grazie all'ausilio di sondaggi e test, il livello di qualità dei nostri Servizi ai fini anche di una certificazione secondo i consolidati e moderni standard di qualità. Le rilevazioni sono pubblicate sul sito Internet www.virginfibra.it.