CARTA DEI SERVIZI

sorgenia

UNO STRUMENTO NELLE MANI DEL NOSTRO CLIENTE

La Carta dei Servizi è un documento al servizio dei clienti che hanno scelto la fibra di Sorgenia. Proprio per te, che sei uno di questi clienti, precisiamo in modo trasparente i nostri impegni e mettiamo a disposizione un riepilogo dei tuoi diritti nel servizio di fornitura della fibra ottica.

La Carta è anche una guida pratica e funzionale, che ripercorre tutte le fasi principali della tua esperienza con noi, da quando deciderai di sottoscrivere il contratto fino al momento – che speriamo non venga mai - in cui dovessi decidere di salutarci.

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 nostro sito www.sorgenia.it, alle quali rimandiamo per ulteriori approfondimenti contrattuali.

La Carta è organizzata in queste sezioni:

01. **I NOSTRI VALORI** 4

02. **LA SOTTOSCRIZIONE** 5

03. **L'ATTIVAZIONE** 6

04. **LA GESTIONE DEL CONTRATTO** 7

- Area Clienti MySorgenia
- Bollette
- Modalità di pagamento
- Condizioni economiche agevolate riservate a particolari categorie di clientela

05. **LA CHIUSURA DEL CONTRATTO** 8

- Recesso
- Restituzione modem

06. **I NOSTRI IMPEGNI** 9

- Come contattarci
- Reclami
- Impegni e Indennizzi

07. **OBIETTIVI DI QUALITÀ** 14

01. I NOSTRI VALORI

Libertà di scelta
Vogliamo essere scelti, ma anche darti la possibilità di poter scegliere i prodotti e i servizi più adatti a te.

Semplicità
Il nostro vuole essere un approccio semplice a tutti i processi che ti riguardano.

Condivisione
Crediamo che la connessione digitale possa essere un mezzo per mettere in contatto le persone e rendere la vita migliore.

Sostenibilità ambientale e sociale
Perché crediamo che ogni scelta può fare la differenza e ci sentiamo responsabili per la cura del mondo dove viviamo.

02. LA SOTTOSCRIZIONE

Se sei già cliente Sorgenia, puoi richiedere l'attivazione dell'offerta direttamente dal nostro sito internet o dall'app MySorgenia. Siamo digital e abbiamo scelto di promuovere i nostri servizi usando i canali digitali per rendere la tua esperienza il più semplice e trasparente possibile. In ogni caso, il nostro servizio clienti è sempre disponile per aiutarti.

Al momento della sottoscrizione ti invieremo tutti i documenti contrattuali (Condizioni Generali; Offerta Economica) e un riepilogo dell'offerta all'indirizzo e-mail che ci avrai indicato. Da quel momento il nostro contratto sarà a tutti gli effetti concluso e valido.

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

Ti ricordiamo che con noi hai la massima libertà di scelta. Per questo, il nostro contratto non ha una durata minima: sarai sempre tu a decidere fino a quando restare.

03. L'ATTIVAZIONE

Una volta sottoscritto il contratto, faremo alcune verifiche tecniche per essere certi che la tua casa sia pronta a ricevere la nostra fibra. Se queste verifiche avranno esito positivo, ti contatteremo per concordare un appuntamento per l'installazione e l'attivazione del servizio: tutto questo avverrà con il nostro massimo impegno a ridurre al minimo i tempi. Sarai sempre aggiornato sullo stato della tua attivazione accedendo, da web o App, all'**Area Personale MySorgenia**.

Avrai a disposizione in comodato d'uso gratuito il nostro modem, che consente di vivere al meglio l'esperienza della nostra fibra ultraveloce. In alternativa, puoi decidere di utilizzare un modem diverso di tua proprietà, come previsto dalla Delibera AGCom n. 348/18/CONS.
Per avere le migliori prestazioni possibili, è necessario che il modem disponga di specifiche caratteristiche tecniche, che trovi descritte qui **www.sorgenia.it/fibra/modem-proprietario**.

04. LA GESTIONE DEL CONTRATTO

Area Clienti MySorgenia

Una volta sottoscritto il contratto, riceverai via mail le credenziali (**username e password**) con cui potrai accedere all'Area Personale MySorgenia accessibile da web e App da dove potrai:

- Seguire il percorso di attivazione della tua fornitura;
- Consultare le condizioni contrattuali e tutte le informazioni relative all'offerta;
- Consultare le tue bollette;
- Aggiornare i tuoi dati anagrafici e le modalità di pagamento;
- Aggiornare i consensi al trattamento dei tuoi dati personali;
- Accedere ad ulteriori servizi pensati per te.

Bollette

Ogni mese invieremo **gratuitamente le tue bollette all'indirizzo e-mail** che ci avrai indicato, oppure le troverai direttamente nell'Area Personale. Il tutto in formato digitale, nel rispetto dell'ambiente. In alternativa, puoi scegliere di ricevere le bollette in formato cartaceo, con le relative spese di spedizione.

Modalità di pagamento

Per garantirti un'esperienza full digital e semplice, prevediamo solo modalità di pagamento ricorrenti tramite addebito diretto in conto corrente (SDD) oppure su carta di credito.

Condizioni economiche agevolate riservate a particolari categorie di clientela

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

In particolare, come stabilito dalla normativa di settore, **è prevista una agevolazione del 50% sul costo mensile del servizio**. Per maggiori informazioni visita il nostro sito **sorgenia.it**, oppure chiama il nostro servizio clienti.

05. LA CHIUSURA DEL CONTRATTO

Anche se lavoriamo per fare in modo che la tua esperienza con noi sia sempre positiva, qui trovi tutto quello che devi sapere per chiedere la disattivazione del servizio.

Recesso

Potrai decidere in qualsiasi momento di disattivare il servizio mandandoci un modulo con un **preavviso di 30 giorni**, scegliendo il canale che preferisci.

Siamo trasparenti: l'unico importo che ti sarà addebitato è un contributo per coprire i costi che sosterremo per la chiusura del tuo servizio; in ogni caso non saranno superiori al tuo canone mensile al netto di eventuali sconti o promo. Inoltre, in presenza di rateizzazione di prodotti e/o servizi offerti congiuntamente al Contratto, ti verranno addebitate le restanti rate dovute.

Restituzione modem

Se avrai usufruito del modem in comodato d'uso gratuito, potremo chiederti la restituzione: se non ci sentirai per i successivi 30 giorni dalla data di disattivazione del servizio, potrai ritenerlo tuo. Nel caso non ti interessasse più utilizzarlo, ricordati di smaltirlo correttamente: curare l'ambiente è una responsabilità di tutti.

06. I NOSTRI IMPEGNI

Come contattarci

Se non sei ancora cliente Sorgenia e vuoi consultare le nostre offerte, vai sul sito **www.sorgenia.it/fibra** dove potrai concludere in completa autonomia il contratto, con il supporto dei nostri operatori via chat.

Se hai bisogno d'aiuto per la sottoscrizione del contratto puoi chiamare il **numero verde 800 130 311**: il servizio commerciale è attivo da Lunedì a Venerdì dalle 9.00 alle 21.00 e il Sabato e la Domenica dalle 9.00 alle 18.00: la telefonata è gratuita da tutti i telefoni di rete fissa.

Se sei già cliente Sorgenia, puoi consultare e sottoscrivere le offerte anche dall'**Area Personale MySorgenia** accessibile da web e App.

Tutti i clienti Sorgenia hanno a disposizione un **Servizio Clienti dedicato** attivo da Lunedì a Venerdì dalle 8.00 alle 21.00 e il Sabato dalle 8.00 alle 15.00.

Puoi metterti in contatto con il nostro Servizio Clienti attraverso:

06. I NOSTRI IMPEGNI

Reclami

Qui trovi uno schema che riassume le fasi dell'invio e della gestione di un reclamo:

SEGNALAZIONE	• Inviaci una segnalazione **descrivendo** dettagliatamente cosa è accaduto • Puoi farlo scrivendoci una **e-mail**, inviandoci una comunicazione alla nostra **casella postale** o mandandoci un **fax**
VERIFICA	• Faremo tutte le verifiche necessarie per **accertare quanto accaduto**
RISPOSTA	• Riceverai **una risposta entro 45 giorni**: ti contatteremo usando lo stesso canale con cui ci hai scritto; assegneremo al tuo reclamo un **codice** e potrai contattarci in qualsiasi momento per farci delle domande o per conoscere a che punto è la risoluzione del problema • In caso il tuo reclamo sia fondato **faremo tutto il necessario per risolvere** il disservizio e provvederemo sempre al **riconoscimento di eventuali indennizzi, senza che tu debba farne esplicita richiesta** • In caso il tuo reclamo **non possa essere accolto**, ti spiegheremo perché

Se al termine della gestione del reclamo riterrai che i tuoi diritti non siano stati tutelati, ti ricordiamo che potrai sempre ricorrere alla Procedura di Conciliazione. Potrai inoltrare la richiesta utilizzando l'apposita piattaforma Conciliaweb dell'AGCom (https://conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/login.htm) o potrai rivolgerti a un'Associazione dei Consumatori.

In caso di mancata conciliazione, potrai 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. Ti ricordiamo che lo svolgimento di un tentativo di conciliazione è, in base alla normativa di settore, condizione necessaria per rivolgersi al giudice.

06. I NOSTRI IMPEGNI

Impegni e Indennizzi

Ci assumiamo degli impegni concreti per garantire un servizio all'altezza delle aspettative.
Se dovessimo venir meno a questi impegni, potrai segnalarcelo e avrai diritto a un indennizzo che ti verrà accreditato in bolletta.

Di seguito trovi l'elenco degli impegni e il valore degli indennizzi in caso non saremo stati in grado di rispettarli:

TIPO DI SEGNALAZIONE	IMPEGNI	INDENNIZZO
Attivazione del servizio	Ci impegniamo a attivare la tua fornitura entro **60 giorni solari** dalla tua richiesta, decorsi i tempi per il ripensamento (14 giorni)*	**10€** per ogni giorno di ritardo fino a un massimo di 100€
Riparazione guasti	• Ci impegniamo a risolvere il degrado della rete (irregolare erogazione del servizio) entro **8 giorni lavorativi** dalla tua segnalazione • Ci impegniamo a risolvere il disservizio (la completa interruzione del servizio) per motivi tecnici entro **4 giorni lavorativi** dalla tua segnalazione	• **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€
Tempo di risposta ai reclami scritti	Ci impegniamo a verificare e rispondere alle tue segnalazioni entro **45 giorni** solari	**2,5€** per ogni giorno di ritardo fino a 300€
Rispetto dell'obbligo di informazione sull'attivazione	Ci impegniamo a erogarti un indennizzo in caso non ti abbiamo informato sui motivi del ritardo, i 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	Ci impegniamo a erogarti 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 Sorgenia.*

07. OBIETTIVI DI QUALITÀ

Vogliamo migliorare continuamente il servizio che offriamo, per questo rileviamo costantemente 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) e li confrontiamo con gli obiettivi sfidanti che ci siamo dati.

Ecco gli Obiettivi di Qualità per l'anno 2020:

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 gg**
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**
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%**

Sorgenia Fiber Srl - via Alessandro Algardi 4 20148 Milano MI - Cap. Soc. Euro 10.000,00 i.v. - REA Milano 2565231 - C.F. e P. IVA 10906320964