

## 1. PREMESSA

La **Carta dei Servizi** di **Libra Srl** (di seguito anche "Libra"), che integra le vigenti Condizioni Generali di Contratto, è stata redatta secondo quanto previsto dalla direttiva del *Consiglio dei Ministri del 27/01/1994* e considerando le direttive emanate dall'*Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM)* attraverso le delibere n. *179/03/CSP, 254/04/CSP, 131/06/CSP, 244/08/CSP e 79/09/CSP* ed è indirizzata a tutta la clientela.

La Carta dei Servizi, nell'ottica di garantire la trasparenza nei rapporti con i Clienti, descrive i **principi adottati** da Libra nella fornitura dei servizi, i **parametri qualitativi** prefissati nella fornitura degli stessi e le **modalità di gestione del rapporto** con i propri Clienti, nel rispetto della tutela di questi ultimi.

La presente Carta dei Servizi potrà essere soggetta a modifiche ed integrazioni, al fine di tener conto dell'evoluzione tecnologica e regolamentare, nonché dell'organizzazione dell'azienda ed è sempre disponibile, nella versione più aggiornata, sul sito istituzionale di Libra [www.libradsl.it](http://www.libradsl.it), nonché fornita agli utenti che ne facciano richiesta al Servizio Clienti.

Il *Servizio Clienti* di Libra, raggiungibile telefonicamente al numero *0823.1656009* o in via telematica attraverso i recapiti reperibili sul sito, è sempre disponibile a fornire ogni tipo di informazione relativa alla Carta dei Servizi.

## 2. PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi erogati da Libra sono finalizzati alla soddisfazione della clientela nell'ambito delle **connessioni Internet a banda larga**, della **telefonia** e dei **servizi a valore aggiunto**, nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, cortesia, disponibilità, efficienza, efficacia, trasparenza e chiarezza.

### 2.1 Uguaglianza ed Imparzialità

Libra fornisce servizi indistintamente a tutti i Clienti, senza alcuna discriminazione, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione e orientamento politico, a parità di condizioni del servizio prestato, tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di utenti.

### 2.2 Continuità del servizio

Nel rispetto reciproco delle regole, i servizi sono assicurati in maniera ininterrotta, salvo i necessari interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria e quando il disservizio non rientri sotto la propria responsabilità. In tali casi, Libra adotta tutte le misure necessarie ad arrecare il minor disagio possibile ai Clienti.

### **2.3 Partecipazione al miglioramento**

Libra si impegna a soddisfare le esigenze di ogni Cliente, accogliendo suggerimenti e proposte al fine di migliorare i suoi servizi, i rapporti con i Clienti stessi e la stessa Carta dei Servizi.

### **2.4 Cortesia e Disponibilità**

Il Servizio Clienti e tutto il personale di Libra sono a disposizione per soddisfare le esigenze di ogni Cliente, porgendo la massima attenzione all'ascolto costante delle relative richieste.

### **2.5 Efficienza ed Efficacia**

Con l'obiettivo di garantire una risposta immediata, qualificata e competente alle esigenze dei Clienti, Libra adotta le soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più funzionali allo scopo, e persegue il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi offerti.

### **2.6 Trasparenza e Chiarezza**

Libra adotta e verifica il completo rispetto delle regole e delle disposizioni contrattuali, rendendole facilmente accessibili e comprensibili a tutti i Clienti, facendo sì che tutte le informazioni vengano diffuse secondo tali principi. Per consentire a tutti i Clienti di scegliere la soluzione che meglio si adatta alle proprie esigenze, si impegna rendere disponibili con la massima trasparenza tutte le informazioni relative alle condizioni economiche e tecniche dei servizi offerti, nel pieno rispetto del diritto di scelta.

## **3. PARAMETRI DI QUALITA'**

Libra svolge una sistematica rilevazione e verifica dei propri standard di qualità con l'obiettivo di un continuo miglioramento delle prestazioni dei servizi resi ai Clienti. Le analisi degli standard di qualità vengono svolte nel rispetto della normativa vigente e delle norme tecniche internazionali di riferimento. In adempimento alle prescrizioni delle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, 254/04/CSP, 131/06/CSP, 244/08/CSP e 79/09/CSP, gli indicatori che misurano la qualità dei servizi forniti da Libra, le metodologie utilizzate per le misurazioni, gli obiettivi previsti e i risultati conseguiti vengono comunicati annualmente ai Clienti e all'Autorità, nonché pubblicati periodicamente sul sito internet [www.libradsl.it](http://www.libradsl.it).

Libra si impegna a garantire gli standard in condizioni "normali" di esercizio ed in assenza di ostacoli (situazioni straordinarie come calamità naturali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, ecc.) che rendano impossibile il conseguimento relativo e si impegna ad informare tempestivamente i Clienti qualora si verificano

eventuali difficoltà, ritardi o impossibilità tecniche sopraggiunte anche con riferimento alle procedure che coinvolgono le Autorità Pubbliche (ad esempio, ottenimento di numerazioni telefoniche, possibilità di attivare linee da parte di altri operatori, necessità di ottenere permessi pubblici, ecc.).

I principali **indicatori di qualità** monitorati da Libra sono di seguito elencati e i relativi **obiettivi di qualità** prefissati da Libra per l'anno in corso sono riportati in allegato alla presente Carta dei Servizi (Allegati **A, B, C**).

### **3.1 Servizi di accesso ad Internet da postazione fissa (Delibere 131/06/CSP e 244/08/CSP)**

Ai sensi di quanto disposto dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 131/06/CSP e 244/08/CSP, si riportano gli indicatori di qualità per i servizi di accesso ad Internet da postazione fissa.

#### ***Tempo di attivazione del servizio***

L'indicatore si riferisce al tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dal personale di Libra e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

#### ***Tasso di malfunzionamento***

L'indicatore rappresenta il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dai Clienti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso a banda larga, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

#### ***Tempo di riparazione dei malfunzionamenti***

Indicatore che misura il tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del Cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento).

#### ***Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore***

E' inteso come:

- *tempo minimo di navigazione*: cioè l'intervallo di tempo che intercorre tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero del servizio di assistenza e quello in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un operatore umano;
- *tempo di risposta*: cioè l'intervallo di tempo che intercorre tra il momento in cui viene selezionata dall'utente la scelta di parlare con un operatore all'interno del sistema di risposta interattivo (IVR) e l'effettivo inizio della conversazione;

- *tempo totale di risposta*: cioè l'intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero del servizio di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.

#### ***Addebiti contestati***

Indicatore che rappresenta la percentuale di fatture per cui il Cliente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

#### ***Indisponibilità del servizio di accesso in dial-up***

Indicatore che rappresenta il tempo in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione.

### **3.2 Servizi di telefonia vocale fissa (Delibera 254/04/CSP)**

Ai sensi di quanto disposto dalla delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 254/04/CSP, si riportano gli indicatori di qualità per i servizi di telefonia vocale fissa.

#### ***Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale***

L'indicatore rappresenta i giorni solari che intercorrono tra il momento in cui è stato ricevuto l'ordine da parte del Cliente ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso.

#### ***Tasso di malfunzionamento per linea di accesso***

L'indicatore rappresenta il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dai Clienti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

#### ***Tempo di riparazione dei malfunzionamenti***

Indicatore che misura il tempo trascorso tra la segnalazione da parte del Cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

#### ***Tempo di risposta dei servizi tramite operatore***

L'indicatore si riferisce all'intervallo di tempo che intercorre tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano risponde per fornire il servizio richiesto.

**Fatture contestate**

Indicatore che rappresenta la percentuale di fatture per cui il Cliente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

**Accuratezza della fatturazione**

Indicatore che rappresenta la percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al Cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito, rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

**3.3 Servizi telefonici di contatto - Call Center (Delibera 79/09/CSP)**

Ai sensi di quanto disposto dalla delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 79/09/CSP, si riportano gli indicatori di qualità per i servizi telefonici di contatto (Call Center).

**Tempo di navigazione**

L'intervallo di tempo che intercorre tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero del servizio di assistenza e quello in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un operatore, per presentare un reclamo.

**Tempo di attesa**

L'intervallo di tempo che intercorre tra il momento in cui viene selezionata dall'utente la scelta di parlare con un operatore del Call Center all'interno del sistema di risposta interattivo (IVR) e l'effettivo inizio della conversazione.

**Tasso di risoluzione dei reclami**

L'indicatore rappresenta la percentuale di reclami risolti senza che il Cliente abbia la necessità di effettuare solleciti.

## 4. I RAPPORTI DI LIBRA CON I CLIENTI

Il Cliente può interagire con Libra via telefono, posta elettronica, fax o posta ordinaria, per richiedere forniture di nuovi servizi, nuovi contratti, variazioni di forniture su contratti esistenti, disdette, informazioni e reclami, informazioni sulle fatture, addebiti per servizi richiesti, reclami e rimborsi. Libra è sempre attenta alle esigenze della propria clientela, in modo da poter adeguare i propri servizi e le relative modalità di erogazione.

### 4.1 Informazione agli utenti

Libra rende disponibili al pubblico informazioni relative alle condizioni economiche, tecniche e giuridiche dei servizi offerti e si impegna ad informare gli utenti di eventuali variazioni a tali condizioni tramite comunicazioni trasparenti, chiare, tempestive e soprattutto in buona fede e lealtà. Al fine di perseguire questo obiettivo Libra si impegna a:

- a) specificare in modo chiaro e completo le caratteristiche del servizio in termini di prezzi, modalità di fatturazione, modalità di erogazione, durata minima contrattuale, condizioni per rinnovo e recesso, costi aggiuntivi e modalità di cessione del credito ai sensi dell'Art. 1264 c.c.;
- b) descrivere le condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio e le prestazioni tecniche del servizio all'utente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;
- c) fornire, tramite il Servizio Clienti, informazioni relative alle norme ed alle specifiche tecniche sulla base delle quali sono forniti i servizi di comunicazione elettronica e gli altri servizi offerti;
- d) 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 avverso di esse;
- e) indicare in sintesi le procedure per i reclami nonché le procedure per la risoluzione delle controversie;
- f) indicare in sintesi indennizzi e rimborsi da effettuare al Cliente in caso di servizio insoddisfacente.

### 4.2 Adesione ai servizi, Stipula, Modifica e Recesso dal Contratto

L'attivazione di servizi offerti a titolo oneroso avviene soltanto previa richiesta esplicita da parte dell'utente. La eventuale conclusione ed esecuzione "a distanza" di contratti per i servizi di comunicazione elettronica forniti a consumatori avviene nel rispetto delle normative vigenti. In ogni caso, Libra pone il massimo impegno per l'attivazione quanto più possibile tempestiva dei servizi: i tempi medi di attesa vengono indicati da Libra al Cliente in fase di offerta e costituiscono un parametro costantemente misurato e monitorato per le analisi delle performance aziendali. Qualora si verifichi un ritardo nell'attivazione di un servizio imputabile al Cliente o a terzi o comunque dovuto a forza maggiore, Libra si impegna a comunicare al Cliente i motivi del ritardo e, ove possibile, i tempi di attivazione previsti.

La conclusione del Contratto avviene secondo le modalità previste dalle Condizioni Generali di Contratto e la fatturazione da parte di Libra avviene al momento del pagamento effettivo da parte del Cliente: anche in caso di pagamento anticipato, il costo del servizio decorre dal momento della reale attivazione dello stesso.

Libra si impegna a comunicare ogni modifica alle Condizioni Generali, siano esse tecniche, giuridiche od economiche, con preavviso di 30 (trenta) giorni dalla data della loro efficacia, assicurando al Cliente, per tale periodo di tempo, il diritto di recesso senza penali o costi di disattivazione. In mancanza di comunicazione da parte del Cliente entro il termine su indicato, la modifica sarà efficace a far data dal giorno successivo al termine ultimo per il recesso.

I servizi si intendono erogati a tempo indeterminato. Le parti possono recedere mediante apposita comunicazione, indirizzata dal Cliente a Libra o viceversa, entro i termini previsti dal Contratto stesso. La competenza del costo di uno specifico servizio decorre dalla data di attivazione del servizio: anche qualora il Cliente non lo utilizzi, l'addebito di un canone avverrà periodicamente fino a ricezione di disdetta nei termini contrattuali.

Il Cliente potrà recedere in qualsiasi momento dal Contratto, con modalità e tempistiche regolamentate dalle Condizioni Generali di Contratto. Il Cliente sarà tenuto a versare a Libra l'importo dovuto per l'utilizzo del servizio fino alla sua effettiva disattivazione, nonché l'eventuale contributo per il costo di disattivazione dello stesso.

#### **4.3 Esercizio del Diritto di Recesso**

Nel caso di contratti a distanza e di contratti negoziati fuori dai locali commerciali, il "consumatore" potrà esercitare il diritto di recesso nelle forme e modalità previste dagli *Articoli 52 e seguenti del D.lgs. 206/2005 (Codice del Consumo)* entro il termine di 14 (quattordici) giorni dalla data di perfezionamento del Contratto. Nello specifico, il Cliente deve inviare una comunicazione scritta via fax (al numero 0823.1656010) ovvero via posta ordinaria all'indirizzo Libra Srl – Via Ferdinando I d'Aragona, 87 – 81028 Santa Maria a Vico (CE), nella quale manifestare espressamente la volontà di recedere dal servizio. Inoltre, tutti i prodotti forniti da Libra con l'attivazione del servizio devono essere restituiti integri, corredati di tutti gli eventuali accessori e contenuti nell'imballo originario entro i 14 (quattordici) giorni dalla data in cui il Cliente ha comunicato a Libra di voler recedere ai sensi degli *Articoli 52 e seguenti del D.lgs. 206/2005*. Libra rimborsa, entro 14 giorni dalla data di ricezione della richiesta di recesso, gli eventuali pagamenti effettuati dal Cliente tramite le medesime modalità dallo stesso utilizzate, salvo diverse indicazioni. Nel caso in cui il Cliente abbia richiesto espressamente di attivare il servizio durante il periodo di recesso di 14 giorni sopra indicato - e il servizio sia effettivamente attivato da Libra entro detto termine, il Cliente sarà tenuto al pagamento degli eventuali costi correlati al servizio fruito.

#### **4.4 Fatturazione e Modalità di Pagamento**

La fattura, trasmessa ai Clienti in via telematica e/o posta ordinaria, è chiara e di facile consultazione, contiene riferimenti ai singoli Servizi, ai periodi di riferimento e ad eventuali consumi, e viene pubblicata anche in *Area Clienti* contestualmente alla sua emissione. Il pagamento può avvenire tramite bollettino postale, bonifico

bancario, carta di credito o a mezzo SDD (SEPA Direct Debit) così come meglio specificato nelle Condizioni Generali di Contratto. Nel caso di ritardo nei pagamenti, fermo restando il diritto di Libra di risolvere il Contratto, il Cliente è tenuto a corrispondere gli interessi moratori nella misura massima prevista dalla vigente normativa, oltre le spese per il recupero del credito, secondo quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto. L'erronea attivazione o disattivazione di servizi Libra non richiesti dall'utente non potranno essere addebitati a quest'ultimo.

Le modalità di fatturazione dei singoli servizi ed i relativi termini di pagamento costituiscono parte integrante della proposta commerciale e sono pertanto specificate all'interno del contratto di fornitura sottoscritto dal Cliente.

Il Cliente può rivolgersi al Servizio Clienti di Libra per informazioni e chiarimenti circa la propria posizione contrattuale e i dati riportati in fattura.

#### 4.5 Consumi

Il Cliente può in ogni momento richiedere al Servizio Clienti la documentazione relativa ai dettagli del traffico telefonico o di connessione Internet entro i limiti della Normativa Nazionale vigente e relativi aggiornamenti o integrazioni. Quale strumento di autotutela di Libra e di protezione del Cliente, Libra può eventualmente fissare un limite di credito basato sul profilo e sulle modalità di pagamento, la cui entità può essere, su richiesta, comunicata al Cliente e concordata. In caso di traffico anomalo, Libra si riserva la facoltà di procedere alla limitazione e/o sospensione dei servizi fino al pagamento della relativa fattura o dei consumi da fatturare ed alla conseguente reintegrazione del credito.

In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito dei servizi da parte di terzi, presentata dal Cliente all'Autorità competente nelle forme previste dalla normativa vigente, i pagamenti relativi al solo traffico di origine fraudolenta possono essere sospesi fino alla definizione della controversia. In caso di frode accertata i pagamenti non imputabili al Cliente, qualora già effettuati, verranno rimborsati, in caso contrario verranno addebitati al Cliente.

#### 4.6 Assistenza

Il **Servizio Clienti** è un servizio di assistenza, tecnica e amministrativa, adeguato alle esigenze operative dei Clienti, che consente di segnalare disservizi, proporre quesiti sui servizi forniti, ottenere informazioni sulle procedure di reclamo ed è disponibile nei giorni, orari e ai riferimenti indicati sul sito [www.libradsl.it](http://www.libradsl.it).

#### 4.7 Segnalazione guasti

Premesso che Libra mette in opera tutti i presidi tecnologici atti a rendere minima la probabilità di disservizi nell'erogazione dei propri servizi, in presenza di condizioni di malfunzionamento o di irregolare funzionamento

della propria infrastruttura, si impegna a intervenire con la massima tempestività per individuare e risolvere il problema.

In caso di indisponibilità della linea, il Cliente contatta il Servizio Clienti e l'operatore che riceve la comunicazione esegue immediatamente una diagnosi di primo livello sulla continuità del servizio, verifica le configurazioni ed effettua una serie di test con l'eventuale collaborazione del Cliente stesso. Nel caso l'intervento non sia risolutivo, l'operatore passa al secondo livello di intervento estendendo i controlli sull'intera infrastruttura di Libra e coinvolgendo eventualmente i tecnici di rete.

Qualora il problema sia riconducibile all'infrastruttura di Libra, sotto il controllo diretto di Libra stessa, l'intervento è immediato e l'operatore è in grado di fornire al Cliente le adeguate informazioni sui tempi di risoluzione. Nel caso il problema rilevato risultasse attribuibile alla rete privata del Cliente o comunque alla struttura sotto il suo diretto controllo, l'operatore richiede all'amministratore della rete locale del Cliente il distacco della rete e l'esecuzione di alcuni test con l'impiego di una sola postazione per verificare il corretto funzionamento della linea dati.

Una volta eseguiti tutti i controlli, se venisse rilevato che il guasto è imputabile alla struttura del Gestore di Rete (ad esempio Telecom Italia o altro gestore), l'operatore avvia immediatamente tutte le procedure previste dal protocollo guasti del Gestore stesso, segnalando il disservizio all'ufficio preposto e mettendosi a disposizione dello staff tecnico di competenza per eseguire tutte le verifiche previste dalla procedura. Una volta individuata la natura del disservizio, il guasto viene ufficialmente preso in carico dal Gestore di Rete e lo staff tecnico di Libra resta in attesa della segnalazione di "chiusura guasto", entro le tempistiche previste dai contratti fra Operatori regolati dalle disposizioni dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Pervenuta la segnalazione di chiusura guasto, l'operatore di Libra contatterà il Cliente per comunicare la presunta risoluzione del disservizio e ripetere tutte le verifiche di primo livello. Qualora il Cliente non renda possibili le verifiche la segnalazione si intenderà risolta e il guasto chiuso. Verificato il corretto funzionamento della linea, il guasto viene definitivamente chiuso.

Nel caso, invece, l'esito delle verifiche fosse negativo, l'operatore di Libra respinge la chiusura dando ulteriore continuità all'intervento del reparto tecnico del Gestore di Rete, ritornando in attesa della successiva segnalazione di chiusura guasto.

#### **4.8 Reclami e Segnalazioni**

Qualsiasi reclamo del Cliente relativo a malfunzionamenti dei servizi, inefficienze, presunta inosservanza delle clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi, nonché dei livelli di qualità stabiliti, può essere presentato senza oneri al Servizio Clienti. Libra si adopererà per associare i reclami pervenuti tramite posta elettronica, telefono, fax e posta ordinaria al servizio di assistenza tramite "*trouble ticketing*" onde rendere disponibile agli utenti la tracciabilità, riferibilità ed eventuale consultazione in linea di ogni segnalazione. Libra si impegna a prendere in carico la segnalazione entro il giorno lavorativo successivo, effettuando la relativa

notifica al Cliente. Libra si impegna anche a fornire, se possibile, un immediato riscontro e comunque si impegna, per ciascun reclamo, a comunicare al Cliente l'esito dello stesso entro un massimo di 45 (quarantacinque) giorni lavorativi dalla presentazione. Nell'ipotesi di particolare complessità dei reclami, che non consentano una risposta esauriente nei termini previsti, Libra informerà entro il predetto termine il Cliente dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi stimati per la risposta. La comunicazione di Libra al Cliente a seguito di analisi del reclamo prevede, in caso di accoglimento del reclamo, le procedure che verranno adottate per risolvere le eventuali irregolarità riscontrate o, in caso di rigetto del reclamo, le motivazioni e i chiarimenti sul motivo del rigetto.

In ogni caso, è facoltà del Cliente di esperire, ai sensi dell'Art. 3 della *Delibera 203/18/CONS* e s.m.i., il tentativo di conciliazione, prima ancora di adire il giudice ordinario, dinanzi al *Co.re.com* competente per territorio, oppure in alternativa dinanzi agli organi non giurisdizionali, in rispetto dei principi sanciti dalla Raccomandazione della Commissione *2001/310/CE*.

I reclami e le segnalazioni inviate dai Clienti verranno conservate da Libra in un'ottica di trasparenza.

In relazione al rapporto contrattuale, qualora il Cliente lamenti una violazione di un suo diritto ed intenda agire in via giudiziaria, dovrà promuovere il tentativo di conciliazione secondo le vigenti normative emanate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con delibera n. *203/18/CONS*.

#### **4.9 Rimborsi e Indennizzi**

Libra si impegna a rimborsare agli utenti (anche tramite compensazione) le somme erroneamente addebitate entro 60 (sessanta) giorni dall'accertamento dell'addebito. Inoltre, a fronte di inadempimenti contrattuali da parte di Libra o del mancato rispetto degli standard di qualità di cui alla presente Carta dei Servizi, i Clienti avranno diritto ad indennizzi come di seguito indicato:

- a) *ritardi nell'attivazione di un nuovo servizio*: €2,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di € 40,00 per Clienti Privati e €4,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un importo massimo di € 80,00 per Clienti Business.
- b) *ritardi nella riparazione di malfunzionamenti*: €2,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di € 40,00 per Clienti Privati e €4,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un importo massimo di € 80,00 per Clienti Business.
- c) *indebita sospensione o cessazione amministrativa del servizio*: €2,00 per ogni giorno di sospensione, fino ad un massimo di € 20,00 per Clienti Privati e €4,00 per ogni giorno di sospensione, fino ad un importo massimo di € 40,00 per Clienti Business.

Il Cliente può richiedere a Libra la corresponsione degli indennizzi via fax, mail o lettera raccomandata A/R. Libra, accertata nei 45 (quarantacinque) giorni successivi la sussistenza dell'inadempimento o del verificarsi del mancato rispetto degli standard, corrisponde gli indennizzi calcolati in base a quanto sopra indicato secondo modalità concordate con il Cliente.

In caso di cessazione dei rapporti contrattuali, cauzioni o anticipi conversazioni (se previsti) verranno restituiti entro 90 (novanta) giorni dalla cessazione oppure entro 180 (centottanta) giorni dalla cessazione maggiorati di interessi o indennizzi equivalenti a quelli previsti nei casi di inadempimento.

#### **4.10 Tutela dei dati personali**

Libra garantisce che i dati personali dei Clienti sono trattati ai sensi del *Regolamento UE 679/2016 (GDPR)* e del *Decreto Legislativo n. 196/2003*. In particolare, il Cliente può esercitare in qualsiasi momento i diritti relativi ai dati forniti, ai sensi del GDPR, scrivendo a [privacy@libradsl.it](mailto:privacy@libradsl.it). Ad esempio, può chiedere conferma dell'esistenza degli stessi e la loro comunicazione in forma intelligibile, l'indicazione dell'origine, della logica e delle finalità del trattamento, il loro aggiornamento (correzione e/o integrazione), nonché esercitare eventuali opposizioni al trattamento. Inoltre, il Cliente può richiedere qualsiasi informazione inerente al trattamento dei suoi dati personali scrivendo al *Responsabile della Protezione dei Dati (Data Protection Officer, DPO)*, all'indirizzo [dpo@libradsl.it](mailto:dpo@libradsl.it).

Per ogni altra informazione riguardante il trattamento dei dati personali, si rimanda all'*Informativa Privacy* pubblicata sul sito [www.libradsl.it](http://www.libradsl.it).

## Allegato A

**Obiettivi di qualità dei servizi di accesso ad Internet da postazione fissa per l'anno 2020  
(Delibere 131/06/CSP e 244/08/CSP)**

Indicatore	Misura	Obiettivo
<b>Tempo di attivazione del servizio</b>	Percentile 95% del tempo di fornitura	14 giorni
	Percentile 99% del tempo di fornitura	30 giorni
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente	96%
	Tempo medio di attivazione	10 giorni
<b>Tasso di malfunzionamento</b>	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee di accesso a banda larga	11%
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b>	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	120 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	192 ore
	Percentuale di riparazioni completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	95%
	Tempo medio di riparazione	96 ore
<b>Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore</b>	Tempo minimo di navigazione	40 secondi
	Tempo di risposta	60 secondi
	Tempo totale di risposta	125 secondi
	Percentuale di chiamate entranti il cui tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	68%
<b>Addebiti contestati</b>	Percentuale di fatture per cui il Cliente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	2%
<b>Indisponibilità del servizio di accesso in dial-up</b>	Rapporto tra il tempo in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione	N.D. Servizio non fornito

## Allegato B

**Obiettivi di qualità dei servizi di telefonia vocale fissa per l'anno 2020  
(Delibera 254/04/CSP)**

Indicatore	Misura	Obiettivo
<b>Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale</b>	Percentile 95% del tempo di fornitura	20 giorni
	Percentile 99% del tempo di fornitura	30 giorni
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente	95%
<b>Tasso di malfunzionamento per linea di accesso</b>	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee di accesso attive	10%
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b>	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	120 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	192 ore
	Percentuale di riparazioni completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	96%
<b>Tempo di risposta dei servizi tramite operatore</b>	Tempo medio di risposta	60 secondi
	Percentuale di chiamate entranti il cui tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	68%
<b>Fatture contestate</b>	Percentuale di fatture per cui il Cliente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	2%
<b>Accuratezza della fatturazione</b>	Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al Cliente, rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	2%

## Allegato C

**Obiettivi di qualità dei servizi telefonici di contatto (Call Center) per l'anno 2020  
(Delibera 79/09/CSP)**

Indicatore	Misura	Obiettivo
<b>Tempo di navigazione</b>	Intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata la selezione del numero del servizio di assistenza e quello in cui può essere selezionata la scelta che consente di parlare con un operatore, per presentare un reclamo.	40 secondi
<b>Tempo di attesa</b>	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti (tempo tra la scelta di parlare con un operatore e l'effettivo inizio della conversazione)	60 secondi
	Percentuale di chiamante entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	68%
<b>Tempo di risoluzione dei reclami</b>	Percentuale di reclami risolti senza che il Cliente abbia necessità di effettuare solleciti	95%