



COSA E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno **strumento di trasparenza e di tutela** che:

- **illustra i servizi di telefonia su rete fissa e wireless**
- **riepiloga i tuoi diritti** del cliente.

In coerenza con le delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCom), la Carta dei Servizi si affianca alle Condizioni Generali di Abbonamento alle relative offerte e del Contratto, alle quali si fa specifico rinvio per ogni ulteriore informazione e approfondimento di natura contrattuale.

La carta dei servizi è scaricabile dal sito interfibra.it



INTERFIBRA
INDICE

2. LA NOSTRA OFFERTA	Pag. 4
3. I NOSTRI IMPEGNI	Pag. 5
4. I NOSTRI PARAMETRI DI QUALITA'	Pag. 10
5. I NOSTRI PUNTI DI CONTATTO	Pag. 10
NUMERI DI EMERGENZA, PUBBLICA UTILITA' E VALENZA SOCIALE	Pag. 11



2. LA NOSTRA OFFERTA

In questa sezione descriviamo i **prodotti e i servizi di telefonia fissa** e wireless. Dettagli e prezzi sono disponibili sul sito INTERFIBRA.it.

LINEA TRADIZIONALE (PSTN, ISDN, ADSL, FTTC, FTTH)	Consente opzionalmente di ricevere ed effettuare chiamate secondo le condizioni economiche del profilo tariffario associato. A seconda dell'opzione prescelta rende possibile anche la navigazione in internet
LINEA WIRELESS (FWA)	Si basa sull'accesso in ponte radio e consente opzionalmente di ricevere ed effettuare chiamate secondo le condizioni economiche del profilo tariffario associato. A seconda dell'opzione prescelta rende possibile anche la navigazione in internet

La connessione *a banda larga e ultra larga*, basata su architetture FTTE (con collegamento in Rame dalla centrale INTERFIBRA fino a casa Cliente); FTTC (con collegamento in Fibra ottica fino alla centralina su strada + Rame fino a casa Cliente); FTTH (con collegamento in Fibra ottica fino a casa Cliente) e FWA (con collegamento in Fibra Ottica fino alla stazione Radio Base e collegamento Wireless, ad esempio ma non esclusivamente 4G/4G+, fino a casa Cliente) offre elevatissime prestazioni e velocità di accesso ad internet.

Occorre installare un apparato che può essere integrato al modem/router oppure installato nella tua abitazione;

Offriamo una vasta gamma di servizi a valore aggiunto che, sfruttando la connessione a *banda larga o ultra larga*, contribuiscono alla creazione di un ambiente domestico tecnologicamente avanzato e facilmente fruibile.

Offriamo inoltre nostre Applicazioni specifiche (*App*) per semplificare ulteriormente la fruizione di tali servizi e per renderli disponibili su vari dispositivi, come ad esempio *smartphone* e *tablet*.

Abbiamo una vasta gamma di telefoni e di prodotti più evoluti come PC, *modem*, TV e decoder che offriamo in diverse modalità.



NOLEGGIO	Sono di nostra proprietà e ne gestiamo la manutenzione. Vengono forniti in uso, a fronte di un importo addebitato in Fattura
COMODATO	Sono di nostra proprietà e ne gestiamo la manutenzione. Solitamente vengono forniti in uso gratuito, in abbinamento con altre offerte commerciali
VENDITA	Sono di tua proprietà e possono essere acquistati anche a rate

Grazie alle Carte e alle Schede Telefoniche, è possibile chiamare in Italia e verso l'estero da telefoni pubblici e privati.

CARTE TELEFONICHE INTERNAZIONALI PREPAGATE	Per chiamate nazionali e internazionali in Italia e all'estero dai telefoni pubblici e privati
CARTE DI CREDITO TELEFONICHE	Per chiamate nazionali ed internazionali in Italia e all'estero dai telefoni pubblici e privati con addebito sulla Fattura
SCHEDE TELEFONICHE PREPAGATE	Per chiamate nazionali e internazionali dai telefoni pubblici in Italia



3. IMPEGNI

1. Scegliere un'offerta

Ci impegniamo a garantire massima trasparenza, chiarezza e professionalità nella presentazione dell'offerta, fornendo tutte le informazioni necessarie per una scelta consapevole.

Non hai scelto quell'offerta?

Se dalla comunicazione commerciale ricevuta ti accorgi che l'offerta non corrisponde a ciò che volevi, puoi richiederne la disattivazione inviando una pec a interfibra@pec.it avvertendoci al numero 08741869999.

2. Attivare un'offerta

Per assicurare la massima tempestività nell'attivazione, monitoriamo inoltre le fasi e i tempi dell'intero processo.

Ci hai ripensato?

Il contratto si perfeziona con l'accettazione da parte nostra della tua richiesta di attivare l'offerta. Se però cambi idea su un'offerta richiesta "a distanza" o al di fuori di un Negozio INTERFIBRA puoi recedere dal contratto ("diritto di ripensamento") entro 14 giorni dalla data di perfezionamento del contratto stesso ovvero, nel caso in cui all'offerta sia associata la vendita di un prodotto entro 14 giorni dalla consegna del prodotto stesso. Basta contattare il Servizio Clienti o inviare una comunicazione scritta via pec all'indirizzo interfibra@pec.it e restituire l'eventuale prodotto inviandolo presso l'indirizzo fornito dal servizio clienti

3. La Fattura

Ci impegniamo ad inviarti la Fattura ogni 2 mesi, salvo diverso accordo contrattuale o diversa specifica nell'offerta.

Vuoi evitare i costi di invio della Fattura?

Richiedi di riceverla in formato esclusivamente elettronico al nostro servizio clienti

4. Come pagare la Fattura

Ecco le principali modalità e i canali autorizzati da utilizzare per il pagamento della Fattura:

- se previsto dall'offerta: domiciliazione su conto corrente bancario o postale che puoi richiedere alla tua Banca/Posta, o seguire direttamente la procedura fornita dal nostro Servizio Clienti previa autenticazione;
- se previsto dall'offerta: domiciliazione su carta di credito che puoi richiedere direttamente ai circuiti convenzionati, oppure contattando il Servizio Clienti potrai ricevere le informazioni di tuo interesse;
- se previsto dall'offerta: carte di credito appartenenti ai principali circuiti convenzionati (Visa, MasterCard, American Express e Diners) o con il servizio PayPal, attraverso il sito INTERFIBRA.it;
- se previsto dall'offerta: bollettino postale;
- se previsto dall'offerta: circuiti nazionali di Lottomatica, Sisal, Coop e CityPoste Payment;
- se previsto dall'offerta: Internet Banking.



INTERFIBRA

Ti ricordiamo di pagare la Fattura entro la data di scadenza. Eviti così l'addebito di una penale legata ai giorni di ritardo e agli importi dovuti, la successiva sospensione del servizio, il costo aggiuntivo per la riattivazione e per eventuali attività di recupero crediti.

Vuoi non pensare più alla scadenza della Fattura?

Scegli la domiciliazione su conto corrente bancario

5. Assistenza e Manutenzione

Sia la manutenzione che la sostituzione in garanzia del prodotto sono a tuo carico nel caso di danni provocati da uso non conforme o da cause accidentali.

La manutenzione dei prodotti viene effettuata gratuitamente presso i nostri Negozi INTERFIBRA autorizzati oppure puoi avvalerti, laddove previsto, di un intervento a pagamento per il ritiro del prodotto guasto direttamente all'indirizzo dell'abitazione riportata sul tuo contratto (sede dell'impianto).

Per la linea telefonica di casa e per il collegamento ad Internet forniamo assistenza tecnica tramite il Servizio Clienti.

6. Cessare un'offerta

Se vuoi cessare un'offerta, puoi recedere secondo le modalità previste dal contratto stipulato.

7. Reclami e Procedura di Conciliazione

Qualora sussistano elementi di insoddisfazione che ritieni opportuno far emergere, come ad esempio eventuali disservizi o importi in Fattura che non riconosci, puoi segnalarceli tramite il sito INTERFIBRA.it, o telefonando al Servizio Clienti

Le Fasi del Reclamo

1. SEGNALAZIONE	Descrivi dettagliatamente i motivi del reclamo. Eventuali reclami su importi in Fattura vanno presentati entro la data di scadenza della stessa.
	Provedi al pagamento entro la data di scadenza della Fattura di tutti gli importi non oggetto di contestazione.
2. VERIFICA	Ci impegniamo a verificare la fondatezza del reclamo.
	Sospendiamo eventuali azioni nei tuoi confronti fino all'esito del reclamo.
3. ESITO	
	In caso di accoglimento del reclamo effettuiamo tutte le azioni necessarie a risolvere il disservizio



	In caso di rigetto del reclamo ti forniamo le motivazioni e richiediamo il pagamento di eventuali importi ancora dovuti maggiorati dell'indennità di mora.
--	---

Se non ottieni una risposta entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo o se non ritieni che l'esito dello stesso sia soddisfacente, puoi ricorrere al tentativo obbligatorio di Conciliazione* con risparmio di tempo e costi rispetto al processo ordinario davanti all'Autorità Giudiziaria.

La Procedura di Conciliazione

1. AVVIO	Presenta la domanda di Conciliazione attraverso una delle 2 Procedure: presso il Co.Re.Com di CAMPOBASSO
2. VERIFICA	Ci impegniamo a svolgere la Conciliazione presso i Co.Re.com tramite la piattaforma dedicata o presentandoci all'udienza nella data di convocazione.
	Sospendiamo eventuali azioni nei tuoi confronti per tutta la durata della conciliazione.
3. ESITO	Discutiamo insieme la Conciliazione nella seduta/udienza.
	Nel caso in cui la Conciliazione abbia esito positivo , giungiamo insieme ad un accordo di reciproca soddisfazione.
	Nel caso in cui la Conciliazione abbia esito negativo , per definire la controversia puoi ricorrere al Co.Re.Com. (o all'AGCom se la controversia è relativa a procedure di passaggio tra operatori)

Nel caso di mancato conseguimento dei singoli impegni che ci siamo assunti, provvediamo a corrisponderti degli importi a titolo di indennizzo che vengono solitamente accreditati sulla prima Fattura utile

Indennizzi per la Linea Telefonica di casa

IMPEGNO	INDENNIZZO
Attivazione entro 60 giorni solari dalla richiesta*	1€ per ogni giorno lavorativo di ritardo, fino ad un massimo di 10€
Trasloco entro 60 giorni solari dalla richiesta*	
Cambio del numero telefonico per necessità tecnica con preavviso di 90 giorni*	
Riparazione Guasti entro 7 giorni lavorativi successivi alla segnalazione*	
Inserimento del nome o del numero telefonico nell'elenco dell'area geografica di appartenenza*	Nel caso di errore: 10€

Interfibra S.r.l. – Piazza Vittorio Emanuele, 23 – 86100 Campobasso
 Sede operativa: Via San Giovanni in Golfo 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.



	Nel caso di omissione: 10
Continuità del Servizio*	1€ per ogni giorno solare in caso di errata sospensione del Servizio fino ad un massimo di 10€

Questi indennizzi sono previsti solo per la componente relativa al servizio telefonico tradizionale.

Indennizzi per la connessione ad Internet (*banda larga ADSL e ultra larga su architettura FTTE, FTTC, FTTH e FWA*)

IMPEGNO	INDENNIZZO	
	INTERNET A CONSUMO	INTERNET FLAT/SEMI FLAT
Attivazione linea ADSL (senza modem): entro 60 giorni solari dalla richiesta*	1 euro per ogni giorno lavorativo di ritardo fino ad un massimo di 10 euro	1 euro per ogni giorno lavorativo di ritardo fino ad un massimo di 10 euro
Attivazione linea ADSL (con modem autoinstallante o		
Attivazione linea Internet banda ultra larga: entro 60 giorni solari dalla richiesta*		
Riparazione Guasti: entro i 2 giorni lavorativi successivi alla segnalazione*		



In caso di forza maggiore o di eventi non direttamente imputabili a INTERFIBRA (come anche calamità naturali, mancato/ritardato rilascio permessi/autorizzazioni) non sarà riconosciuto alcun indennizzo.

Questi indennizzi sono previsti solo per la componente relativa al servizio per la connessione ad internet.

In caso di mancato riscontro ai **reclami scritti entro 30 giorni** dalla ricezione, è previsto un indennizzo di una tantum di 5€

per ogni 5 giorni lavorativi di ritardo fino ad un massimo di € 20.

Per ritardi nell'attivazione o nel trasloco della Linea Telefonica di casa, oppure per errata sospensione del servizio ti riconosciamo automaticamente gli indennizzi previsti. Il riconoscimento degli importi a titolo di indennizzo è sempre subordinato ad una tua segnalazione di disservizio o reclamo anche nei casi di riconoscimento automatico per cui non è prevista una specifica richiesta telefonica al Servizio Clienti

Nel caso in cui scegli di recedere dal rapporto contrattuale, ci impegniamo infine a restituirti in modo automatico l'anticipo oppure la cauzione eventualmente versati.

- Ad eccezione di difficoltà tecniche o tempi diversi con te concordati e/o ad eccezione dei guasti di particolare complessità.

SERVIZIO	TIPO DI AGEVOLAZIONE	BENEFICIARI
SERVIZIO TELEFONICO ¹⁴	Riduzione del 10% dell'importo di abbonamento dell'offerta FWA	Nuclei familiari in possesso di specifici requisiti soggettivi ed oggettivi ¹⁴
	Riduzione del 10% dell'importo di abbonamento dell'offerta FWA	Nuclei familiari di cui faccia parte un "sordo" ¹⁵
	Riduzione del 10% dell'importo di abbonamento dell'offerta FWA	Titolare/Beneficiario di una Social Card ¹⁶
INTERNET A CONSUMO ¹⁷	Riduzione del 10% dell'importo di abbonamento dell'offerta FWA	Nuclei familiari di cui faccia parte un "cieco totale o parziale oppure un sordo" ¹⁸

In conformità alle delibere AGCom n. 258/18/CONS e n. 46/17/CONS.

¹⁴I requisiti e la documentazione da presentare sono indicati nei moduli di richiesta della riduzione, sul sito INTERFIBRA.it - sezione "Agevolazioni Economiche per i servizi soggetti agli obblighi di Servizio Universale" presente in "Info Consumatori Fisso", o possono essere richiesti al Servizio Clienti

Interfibra S.r.l. – Piazza Vittorio Emanuele, 23 – 86100 Campobasso
Sede operativa: Via San Giovanni in Golfo 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.



Se nel nucleo familiare è presente un cliente non vedente o non udente che ha diritto alle specifiche agevolazioni economiche previste dalla delibera AGCom n. 46/17/CONS, si applicano le condizioni di maggiore favore nel caso di misure sovrapponibili. Le informazioni sono disponibili nella sezione "Agevolazioni per non udenti e non vedenti" sul sito INTERFIBRA.it in cui è presente l'elenco delle offerte sottoscrivibili.

¹⁵ Definito tale ai sensi della legge 381/1970 e successive modifiche ed avente diritto alla indennità di comunicazione di cui alla legge 508/1988 e successive modifiche.

¹⁶ In conformità al decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze del 16 settembre 2008.

In conformità alla delibera AGCom n. 46/17/CONS. L'agevolazione è fruibile dai soli clienti che hanno attivato un'offerta a consumo fino alla data del 14/01/18. È comunque disponibile l'agevolazione prevista per le offerte flat e semiflat.

¹⁸ Definito tale ai sensi della legge 138/2001 e successive modifiche ed avente diritto alla indennità di accompagnamento di cui alla legge 406/1968 e successive modifiche.

INTERNET "FLAT" O "SEMIFLAT"	Riduzione del 50% dell'importo di abbonamento a seconda dell'offerta sottoscritta
-------------------------------------	---

4. I NOSTRI PARAMETRI DI QUALITA'

- Monitoriamo i tempi di allacciamento e riparazione della tua linea telefonica, nonché i tuoi reclami legati alla Fattura;
- Monitoriamo i tempi di risposta del Servizio Clienti alle tue chiamate;
- Monitoriamo le prestazioni della tua connessione ad Internet.

Le rilevazioni sono effettuate adottando gli standard indicati dalle più aggiornate norme tecniche internazionali di riferimento. Le metodologie utilizzate per le rilevazioni, le Tabelle di Qualità con gli indicatori e gli obiettivi prefissati

5. I NOSTRI PUNTI DI CONTATTO

Evidenziamo i principali **punti di contatto**, per supportarti nella scelta di quello più adatto a soddisfare la tua esigenza.

INTERFIBRA.IT

SERVIZIO CLIENTI CONTATTABILE ANCHE AL NUMERO 08741869999

Interfibra S.r.l. – Piazza Vittorio Emanuele, 23 – 86100 Campobasso
Sede operativa: Via San Giovanni in Golfo 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.



NUMERI DI EMERGENZA, PUBBLICA UTILITA' E VALENZA SOCIALE

Questi numeri sono raggiungibili gratuitamente da telefoni privati e telefoni pubblici e devono essere chiamati soltanto in caso di reale necessità.

NUMERI DI EMERGENZA

Pronto Intervento (numero unico per tutte le tipologie di emergenza e uguale in tutti i Paesi della Comunità Europea)	112
Soccorso Pubblico di Emergenza	113
Emergenza maltrattamenti dei minori	114
Vigili del Fuoco Pronto Intervento	115
Emergenza Sanitaria	118

Raggiungibili anche da telefoni privati momentaneamente sospesi dal servizio.

NUMERI DI PUBBLICA UTILITA' E VALENZA SOCIALE

Guardia di Finanza	117
Comunicazioni per emergenze per la salute pubblica	1500
Servizio Antincendi Boschivo del Corpo Forestale dello Stato	1515
Servizio Informazioni CC.I.SS (Viaggiare informati)	1518
Servizio a sostegno delle donne vittime di violenza	1522
Servizio emergenza ambientale	1525
Capitaneria di Porto Assistenza in mare - Numero Blu	1530
Prenotazione dei servizi sanitari	1533

Interfibra S.r.l. – Piazza Vittorio Emanuele, 23 – 86100 Campobasso
Sede operativa: Via San Giovanni in Golfo 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.



INTERFIBRA

Linea diretta per la segnalazione dei minori scomparsi (uguale in tutti i Paesi della Comunità Europea)	116000
--	---------------