CARTA DEI SERVIZI DI CONNESSIONE INTERNET E DI TELEFONIA VOCALE

La presente Carta dei Servizi di Vivigas S.p.A. - Società a Socio Unico con Sede a Roncadelle (BS), 25030 - Via Vittorio Emanuele II, 4/28 - P IVA 13149000153, Iscrizione Ufficio Imprese (Brescia) n. 13149000153 - REA (Brescia): 439186 Capitale versato, esistente dall'ultimo bilancio: € 9.533.414 i.v. di seguito "VIVI energia", ha lo scopo di descrivere i diritti di cui godono tutti i clienti dei servizi di connettività internet e/o fonia forniti da VIVI energia , è redatta ai sensi delle delibere AGCOM 179/03/CSP, 254/04/CSP, 79/09/ CSP (telefonia vocale), 131/06/CSP, 244/08/CSP, 151/12/CONS, 656/14/CONS (accesso a Internet) e 156/23/CONS (comunicazioni da postazione fissa e limitatamente agli indicatori di cui all'Allegato 1) e integra il contratto per la fornitura dei servizi su rete fissa Internet e voce, unitamente al Modulo di adesione, all'informativa Privacy, alla Sintesi Contrattuale e alle Condizioni Generali.

L'IMPEGNO DI VIVI ENERGIA NEI CONFRONTI DEI CLIENTI

Uguaglianza e imparzialità	VIVI energia orienta la propria attività al rispetto dei principi di uguaglianza, giustizia e imparzialità, senza operare discriminazioni di genere, razza, lingua, religione e orientamenti politici.
Continuità	I servizi di VIVI energia sono forniti su base continuativa e senza interruzioni, tranne quelle dovute a interventi sulla rete (ad es. manutenzione e riparazioni), a forza maggiore o ad altri eventi fortuiti.
Trasparenza e chiarezza	VIVI energia garantisce un linguaggio chiaro per un accesso integrale e trasparente alle informazioni relative a offerte e condizioni economiche dei servizi, incluse le modalità di recesso e le modifiche contrattuali.
Partecipazione Vicinanza e ascolto	VIVI energia intende soddisfare le esigenze dei clienti con un continuo miglioramento dei propri servizi. I clienti sono incoraggiati a trasmettere suggerimenti, commenti e osservazioni, fisicamente e digitalmente o attraverso la rete di punti vendita.
Efficienza	VIVI energia ha come obiettivo il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei propri servizi, adottando le soluzioni funzionali, tecniche, organizzative e procedurali più idonee a tale scopo.
Cortesia e rispetto	VIVI energia basa i rapporti con i propri clienti sul rispetto e sulla cortesia.
Sostenibilità	Ogni azione di VIVI energia si ispira ai principi di responsabilità, correttezza, valorizzazione e rispetto delle persone e dell'ambiente. VIVI energia si impegna a sviluppare azioni rivolte al territorio promuovendo iniziative e sostenendo eventi di interesse collettivo per rispondere alle esigenze delle comunità in modo attivo nell'ambito dell'Education, dello Sport e Salute e della Cultura.
Riservatezza	VIVI energia garantisce la riservatezza dei clienti nonché l'osservanza delle vigenti disposizioni normative relative alla tutela dei loro dati, informandoli preventivamente sulle modalità di trattamento dei dati personali con linguaggio semplice e comprensibile.
Tutela dei minori	VIVI energia tutela i minori, adottando misure specifiche per proteggerli da contenuti pregiudizievoli: a tal fine, è attivabile il Servizio di Parental Control, accedendo al sito di VIVI energia o contattando il Servizio Clienti.

1. I SERVIZI

1.1 I SERVIZI FORNITI DA VIVI ENERGIA

VIVI energia fornisce servizi su rete fissa di telefonia vocale e/o di connessione a Internet che, a seconda della tecnologia scelta e disponibile, possono essere di tipologia FTTH (Fiber to Home), FTTC (Fiber to the Cabinet) o FWA (Fixed Wireless Access), con le caratteristiche tecniche ed economiche descritte nella corrispondente scheda di trasparenza tariffaria con eventualmente i servizi aggiuntivi specificati nel Modulo di Adesione. Ai sensi della Delibera AGCOM 290/21/CONS, i clienti non udenti e non vedenti potranno usufruire di offerte dedicate. Tramite l'accesso all'Area Clienti del Sito Internet ("**Area Clienti**") il cliente potrà usufruire di molteplici funzionalità e verificare costi e servizi fruiti.
La fruizione dei Servizi richiede l'installazione dell'apparato terminale per la connessione a Internet, fornito da VIVI energia, o di altro apparato compatibile scelto liberamente. Le condizioni di utilizzo dell'apparato di VIVI energia sono riportate nelle Condizioni Generali. Nel caso in cui si scelga di utilizzare un apparato diverso, si potrà usufruire dei

medesimi servizi, in maniera non discriminatoria e senza alcun onere aggiuntivo o ritardo ingiustificato. Le informazioni necessarie per la fruizione dei Servizi attraverso apparati diversi da quello di VIVI energia sono fornite dal Servizio clienti, nella sezione assistenza del sito VIVI energia.

1.2 ADESIONE ALL'OFFERTA E ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

Si può sottoscrivere il contratto sul sito internet di VIVI energia (il "**Sito Internet**"), presso i locali commerciali di VIVI energia e tramite call center con procedura telefonica.
La procedura di attivazione dei servizi è avviata, senza ritardo, successivamente alla sottoscrizione del Modulo di Adesione. I servizi saranno attivati entro il tempo tecnicamente necessario (anche tenuto conto dello standard di qualità indicato all'Allegato 1 di questa Carta dei Servizi), ferma restando la possibilità di tempistiche diverse a seconda della tecnologia prescelta e disponibile o qualora sia richiesta la portabilità del numero. Qualora la richiesta di portabilità non vada a buon fine, se necessario, il cliente sarà contattato per una verifica dei dati comunicati in fase di sottoscrizione. Qualora ne ricorrano i presupposti, potrà richiedere gli indennizzi indicati al paragrafo 2.1.

1.3 PREZZI

Tutte le informazioni relative a prezzi e condizioni economiche dei servizi sono nella scheda "Trasparenza Tariffaria" allegata al kit contrattuale e presente nella specifica sezione sul Sito Internet www.vivienergia.it

1.4 MODALITÀ DI PAGAMENTO E DI INVIO DELLA FATTURA

La fattura è emessa da VIVI energia con cadenza mensile e viene inviata secondo le modalità scelte nel Modulo di Adesione e messa a disposizione nell'Area Clienti. La fattura riepilogherà i costi e i servizi fruiti (inclusi quelli aggiuntivi e/o opzionali) e verrà inviata con almeno 15 giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza del pagamento.
Il pagamento dovrà essere fatto per tutti i corrispettivi segnalati nella fattura, entro il termine indicato, con addebito automatico effettuato direttamente su carta di credito o conto corrente bancario (attraverso SEPA). Nel caso di pagamento tramite addebito automatico, VIVI energia ripeterà ii tentativo fino all'avvenuto pagamento.
In caso di mancato o ritardato pagamento - anche parziale - entro il termine indicato in fattura, VIVI energia potrà: (i) richiedere il rimborso dei costi operativi sostenuti, (ii) applicare gli interessi sugli importi scaduti, in misura pari al tasso legale corrente aumentato di 3,5 punti percentuali, (iii) sospendere i Servizi, in tutto o in parte, con un preavviso nei termini previsti dalla normativa applicabile, (40 giorni dalla notifica della relativa raccomandata r/r o PEC), salvo sia inviato formale reclamo e fino al momento in cui VIVI energia non abbia risposto a tale reclamo, nonché (iv) risolvere il contratto secondo le modalità di cui alle Condizioni Generali.

2. QUALITÀ DEI SERVIZI DI VIVI ENERGIA

In conformità alle procedure stabilite dalle delibere AGCOM 179/03/CSP, 79/09/CSP e 154/12/CONS e 156/23/CONS, VIVI energia monitora la qualità dei Servizi sulla base degli indicatori e degli standard di qualità riportati nell'Allegato 1 e i parametri di velocita di trasmissione dati di banda minima in download e upload, ritardo massimo nella trasmissione dei pacchetti di traffico e tasso di perdita dei pacchetti di traffico. Le velocità di navigazione sono le massime raggiungibili: quelle effettive dipendono dalla capacità dei server a cui si è collegati, dal livello di affollamento della rete e dalla capacità tecnica della linea (verificata successivamente all'attivazione del servizio).

2.1 INDENNIZZI

In caso di mancato rispetto degli standard sottoindicati da parte di VIVI energia, il cliente potrà richiedere un indennizzo proporzionale alla durata del ritardo o del malfunzionamento. In particolare:

- in caso di (i) ritardo nell'attivazione del servizio, e (ii) sospensione o cessazione del servizio ingiustificato, è previsto **l'indennizzo automatico**, tramite segnalazione del ritardo, della sospensione o della cessazione del servizio;
- in tutti gli altri casi, sarà necessario presentare apposita richiesta di indennizzo.

Gli indennizzi previsti per i servizi di accesso internet e di telefonia sono i seguenti:

CASISTICA	DEFINIZIONE	TEMPI STANDARD	INDENNIZZO	TIPO DI INDENNIZZO
Ritardo nell'attivazione del servizio o nel trasloco dell'utenza	Attivazione o trasloco della linea oltre le tempistiche standard	90 giorni	2,5 Euro per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di 80. Euro	Automatico

Sospensione o cessazione del servizio in assenza dei presupposti o di preavviso	Interruzione, completa e senza soluzione di continuità, del servizio per un periodo di tempo superiore alle 96h	/	2,5 Euro per ogni giorno di sospensione fino ad un massimale di 80 Euro (non dovuto per malfunzionamenti di durata non superiori a 3 giorni lavorativi).	Automatico
Malfunziona mento del servizio	In caso di malfunziona mento che comporti una completa interruzione del servizio	/	2,5 Euro al giorno per ogni giorno di discontinuità del servizio fino ad un massimale di 80 Euro (non dovuto per malfunzionamenti di durata non superiori a 3 giorni lavorativi/dovuto dopo 72 ore)	A richiesta
Ritardo nella risposta a un reclamo	Risposta al reclamo oltre le tempistiche standard	45 giorni di calendario dalla ricezione del reclamo da parte di VIVI energia	1 Euro al giorno (oltre il 45esimo) fino ad un massimo di 50 Euro	A richiesta
Omessa o errata pubblicazione negli elenchi	Omesso o errato inserimento dei dati dell'utenza negli elenchi telefonici	/	30 Euro per ogni anno di omessa/ errata pubblicazione, fino ad un massimale di 100 Euro	A richiesta

Le segnalazioni e i reclami con richieste di indennizzo sono da presentare al Servizio clienti (vedi sezione 3.1). VIVI energia aggiornerà il cliente sulla effettiva sussistenza degli eventi che comportano il diritto all'indennizzo entro 45 giorni dalla data di ricezione della segnalazione o del reclamo. In ogni caso, l'indennizzo non sarà dovuto qualora il ritardo o il malfunzionamento siano stati determinati da forza maggiore, caso fortuito o utilizzo del Servizio non conforme alle condizioni contrattuali.
L'indennizzo sarà corrisposto mediante accredito nella prima fattura utile entro 60 giorni dalla segnalazione o reclamo o dalla risoluzione della problematica indicata, se successiva. Nel caso in cui non fosse possibile, oppure su richiesta qualora la somma da indennizzare fosse superiore a 100 euro, l'indennizzo potrà essere accreditato mediante bonifico bancario, sulle coordinate fornite dall'utente, entro 30 giorni dall'emissione della prima fattura utile. In ogni caso, la corresponsione degli indennizzi non preclude la possibilità di richiedere il risarcimento del maggior danno subito.
Sono esclusi gli indennizzi se il cliente non ha segnalato il disservizio entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza.

3. LA GESTIONE DEL CONTRATTO

3.1 IL SERVIZIO CLIENTI

Per qualsiasi informazione o richiesta di assistenza, si può visitare il Sito Internet o contattare il Servizio clienti:
- chiamando il numero 800 68 83 83 (servizio gratuito per chiamate dall'Italia), disponibile dal lunedì al sabato dalle 8 alle 21:30 esclusi di giorni festivi;
- scrivendo al servizio di assistenza mediante "form on line" nella pagina dedicata del sito vivienergia.it;
- scrivendo all'indirizzo postale di VIVI energia (Roncadelle – BS, Via Vittorio Emanuele II, 4/28).

Sono predisposti servizi di assistenza specifici dedicati alle persone non udenti e non vedenti, secondo quanto indicato nel Sito Internet.

3.2 MODALITÀ DI RECESSO

Si può recedere dal Contratto in qualsiasi momento inviando una comunicazione di recesso (unitamente ai dati personali

e numero di telefono e alla copia di un documento d'identità), con un preavviso di 30 giorni, per iscritto ai recapiti di VIVI energia di cui al punto 3.1, ricevuta tale comunicazione, VIVI energia interromperà la fornitura dei servizi entro i successivi 30 giorni, a meno che non si applichino le diverse tempistiche derivanti dalla richiesta di migrazione dei servizi e/o portabilità del numero ad altro operatore. Si potrà richiedere di trasferire il numero verso un altro operatore entro 60 giorni dalla data di cessazione del contratto.
In caso di recesso dal Contratto, potrà essere addebitato al cliente l'importo eventualmente indicato nella Scheda Trasparenza Tariffaria, nel rispetto della normativa applicabile.
Sarà preventivamente avvisato il cliente in caso di modifiche contrattuali, comprese quelle relative alle condizioni economiche (con espressa esclusione della tariffa mensile delle offerte esplicitamente applicate "Per Sempre", che resta non modificabile), nonché delle relative motivazioni, anche tramite fattura, via e-mail e/o con la pubblicazione di un avviso sul Sito Internet. Tali modifiche saranno efficaci 30 giorni dopo la data in cui saranno state comunicate. Entro il termine di 60 giorni dalla data di comunicazione potrai decidere di interrompere il servizio recedendo dal contratto o cambiando operatore, senza il pagamento di alcun costo di recesso. Se non sarà comunicata l'intenzione di recedere entro il suddetto termine di 60 giorni, le modifiche contrattuali si considereranno accettate.

3.3 ATTIVARE O BLOCCARE I SERVIZI A SOVRAPPREZZO E LO SBARRAMENTO SELETTIVO DI CHIAMATA

Si può ricevere chiamate da numerazioni a sovrapprezzo gestite da operatori terzi, fruendo dei relativi servizi. Il costo di queste chiamate è addebitato direttamente in fattura. In qualsiasi momento, contattando il Servizio clienti, si può bloccare/sbloccare gratuitamente l'accesso a queste numerazioni, anche attraverso l'attivazione gratuita dello sbarramento selettivo di chiamata.

3.4 . IN CASO DI GUASTI E MALFUNZIONAMENTI

Per segnalare una violazione delle previsioni indicate in questa Carta dei Servizi o di altri obblighi relativi al contratto, ovvero malfunzionamenti o guasti di natura tecnica sulla rete di competenza di VIVI energia, è possibile inviare una segnalazione o un reclamo a VIVI energia contattando il Servizio clienti (vedi sezione 3.1). Nella segnalazione è da indicare il numero di telefono, l'oggetto, il periodo a cui si riferiscono gli eventi indicati e ogni altra informazione o documento utile per la gestione della segnalazione. Al reclamo/segnalazione verrà assegnato un codice identificativo per tracciarne l'avanzamento. Sarà inviata una risposta entro 45 giorni di calendario dalla ricezione del reclamo/segnalazione da parte di VIVI energia.

Inoltre, come previsto dalla delibera 156/23/CONS, per verificare il servizio di accesso ad Internet si può effettuare lo speed test certificato Ne.Me Sys [https://misurainternet.it/] messo a disposizione da AGCOM. In caso di valori inferiori rispetto a quelli definiti all'interno del prospetto di Trasparenza Tecnica, si può inviare entro 15 giorni dalla data riportata sul certificato un reclamo anche tramite Ne.Me.Sys., allegando il certificato rilasciato all'esito della misurazione certificata. Qualora, decorsi 30 giorni, i valori risultino ancora inferiori rispetto a quelli indicati nel prospetto di Trasparenza Tecnica, si potrà, alternativamente: a) recedere senza costi dal contratto nelle modalità di cui al paragrafo 3.2; b) richiedere gli indennizzi di cui al paragrafo 2.1.

3.5 IN CASO DI FRODE

In caso di frode, utilizzo inappropriato o indebito del collegamento di rete, così come in caso di uso fraudolento o non autorizzato, è necessario inviare subito una segnalazione tramite i canali di contatto di cui al punto 3.1l, nonché presentare una denuncia alle Autorità competenti.

3.6 ELENCHI TELEFONICI

Per inserire i dati personali (compresi numero di telefono, nome e cognome, indirizzo e e-mail), o solo parte di essi, negli elenchi telefonici pubblici, o cancellarli, è necessario indicarlo nel Modulo di Adesione o successivamente è necessario inviare una segnalazione tramite i canali di contatto di cui al punto 3.1.

ALLEGATO 1 – INDICATORI E OBIETTIVI DI QUALITÀ

SERVIZI DI COMUNICAZIONE DA POSTAZIONE FISSA (Delibera n. 156/23/CONS)	
INDICATORE	OBIETTIVO
Tempo di attivazione del servizio (All. 4 delibera n. 156/23/CONS) Il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, e il giorno in cui tutti i servizi richiesti sono realmente disponibili per l'uso da parte del richiedente. (a) Tempo medio di fornitura; (b) Percentile* 95% del tempo di fornitura; (c) Percentile 99% del tempo di fornitura; (d) Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente; (e) Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto.	a) 90 giorni (b) 60 giorni (c) 90 giorni (d) 80% (e) 99 %
Tasso di malfunzionamento (All. 5 delibera n. 156/23/CONS) 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.	5%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (All. 6 delibera n. 156/23/CONS) Il tempo trascorso tra la segnalazione da parte dell'utente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione (a) Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti (b) percentile dell'80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (c) percentile del 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti; (d) percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	a) 60 ore b) 50 ore c) 100 ore d) 90%
Reclami sugli addebiti (All. 2 delibera n. 156/23/CONS) La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.	1%
Accuratezza della fatturazione (All. 3 delibera n. 156/23/CONS) La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi all'utente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.	2%

INDICATORI ED OBIETTIVI SPECIFICI RELATIVI AL SERVIZIO clienti (Del. 79/09/CSP)	
INDICATORE	OBIETTIVO
Tempo di navigazione Intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero del servizio telefonico di contatto e quello in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un addetto, per presentare un reclamo. <u>Misura</u> Media del tempo medio minimo – prendendo in considerazione anche l'ascolto dei messaggi automatici – tra l'accesso al sistema di smistamento automatico delle chiamate e il momento in cui l'utente viene informato del codice dell'addetto.	70 secondi

Tempo di attesa Intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto del call center all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) e l'effettivo inizio della conversazione. <u>Misura</u> (i) tempo medio (in secondi) per rispondere alle chiamate entranti; (ii) percentuale delle chiamate entranti rispetto alle quali è data una risposta in meno di 20 secondi.	i) 70 secondi ii) 45
Tasso di risoluzione dei reclami Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti.	70%

*Si intende per "percentile [x]%" il tempo, misurato in minuti, entro il quale il [x]% delle richieste dei clienti è soddisfatto.