



## 1. La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi (di seguito denominata anche “CdS”) sintetizza tutti i tuoi diritti e gli impegni che il Brand Pianeta Fibra (di esclusivo uso SeFlow s.n.c.) si assume nei tuoi confronti. In questo documento, troverai indicati i nostri obiettivi di qualità: potrai verificarne il raggiungimento sul sito [pianetafibra.it](http://pianetafibra.it), nella sezione “Fai da te”, o nel Conto Pianeta Fibra. Per noi l’attenzione verso il Cliente è il valore più importante!

## 2 I nostri impegni

Ci impegniamo a:

- Fornire i servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni.
- Ridurre al minimo, nei casi di malfunzionamento o interruzione del servizio, la durata del disagio arrecato. Se la tua abitazione è raggiunta dalla Fibra Ottica (“Fiber to the Home” o “FTTH”) potrai navigare con velocità di connessione fino a 1000Mbit/s in download. Se la tua abitazione non è raggiunta dalla rete in Fibra Ottica, ti offriamo la tecnologia FWA (Fibra misto Radio) con velocità di connessione fino a 100 Mbit/s in download. Questo servizio si basa su tecnologia Pianeta Fibra in partnership con Open Fiber s.p.a.

## 3. Il Contratto con Pianeta Fibra

### 3.1 Il Contratto è l’insieme costituito da:

- La Proposta di abbonamento del cliente relativa ai servizi Pianeta Fibra
- Le Condizioni Generali di Contratto
- La Carta dei Servizi
- L’Offerta Commerciale e ogni altro allegato che costituisce parte integrante ed essenziale del Contratto

### 3.2 Conclusione del Contratto

Il Contratto in relazione ai servizi offerti da Pianeta Fibra si intende concluso per uno o più dei seguenti punti:

- a) Su comunicazione diretta da Pianeta Fibra. In tal caso, il Contratto sarà sottoposto a condizione risolutiva, che comporterà la cessazione dei suoi effetti, qualora si dovesse verificare l’impossibilità tecnica di fornire il Servizio o qualora la realizzazione del collegamento diventasse eccessivamente onerosa. L’avveramento della condizione risolutiva verrà comunicato da Pianeta Fibra al Cliente con le modalità ritenute più opportune, quali, a titolo meramente esemplificativo, comunicazioni in Portale Clienti, messaggi sms, email, ecc;
- b) Nel momento dell’attivazione dei Servizi da parte di Pianeta Fibra, che potrà essere effettuata anche da remoto; l’attivazione del Servizio potrà essere comunicata al Cliente con le modalità che Pianeta Fibra riterrà più opportune, quali, a titolo meramente esemplificativo, comunicazioni in Portale Clienti, messaggi sms, e-mail etc;
- c) nel caso di contratti conclusi tramite PEC. In questo caso, il Contratto sarà sottoposto a condizione risolutiva, che comporterà la cessazione dei suoi effetti, qualora si dovesse verificare l’impossibilità tecnica di fornire il Servizio o qualora la realizzazione del collegamento diventasse eccessivamente onerosa.

L’avveramento della condizione risolutiva verrà comunicato da Pianeta Fibra al Cliente con le modalità ritenute più opportune, quali, a titolo meramente esemplificativo comunicazioni in Portale Clienti, messaggi sms, e-mail, etc.

### 3.3 Condizioni di recesso Clienti Residenziali

Il contratto che hai stipulato con Pianeta Fibra ha la durata prevista dall'Offerta Commerciale che hai scelto, con un periodo di impegno non superiore a 48 (quarantotto) mesi nel caso sia prevista una promozione relativamente alla fornitura del Servizio o dell'Apparato. Alla scadenza il contratto sarà rinnovato a tempo indeterminato, a meno che non invierai una comunicazione scritta di disdetta a mezzo raccomandata A/R a SeFlow s.n.c., via Alberici 20, 26845 Codogno (LO), PEC all'indirizzo seflow@pec.it, o recandoti direttamente presso un negozio autorizzato Pianeta Fibra, allegando copia del tuo documento di identità, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni. Potrai altresì contattare il Servizio Clienti Pianeta Fibra per la gestione della tua richiesta di disattivazione. Se non sei più interessato al servizio o non siamo stati all'altezza delle tue aspettative contattaci e risponderemo a tutte le tue domande. Se vuoi recedere, puoi farlo in qualsiasi momento mediante comunicazione da inviare secondo le medesime modalità previste per la disdetta, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni. Se richiedi il passaggio a un altro operatore di rete fissa, non è necessario inviare questa comunicazione. In ogni caso, Pianeta Fibra avrà diritto di ottenere il pagamento di un importo per il ristoro dei costi sostenuti. Nel caso di recesso anticipato da contratti associati ad offerte promozionali, Pianeta Fibra potrà altresì addebitare una commissione che sarà costituita dagli sconti di cui il Cliente ha usufruito o, in alternativa da un importo forfettario. Il costo di disattivazione e le commissioni potranno variare di anno in anno per conoscere i costi aggiornati consulta il sito [www.pianetafibra.it](http://www.pianetafibra.it) alla pagina "Trasparenza Tariffaria".

### ***Clienti Residenziali***

Se hai stipulato il Contratto Pianeta Fibra tramite eb o in un centro autorizzato Pianeta Fibra, potrai recedere entro 14 giorni dalla conclusione del contratto, senza dover fornire alcuna motivazione e senza costi diversi da quelli previsti per legge, compilando il modulo "Recesso" disponibile nella sezione Documentazione della tua area clienti. Se hai esercitato il diritto di recesso di cui sopra, dopo aver richiesto l'esecuzione immediata del Contratto ai sensi dell'articolo 50, comma 3, o dell'articolo 51, comma 8, del Codice del Consumo, dovrai corrispondere il costo dei Servizi forniti da Pianeta Fibra: fino al momento della conoscenza da parte di Pianeta Fibra dell'esercizio del diritto di recesso.

### **3.4 Modifiche delle Condizioni Contrattuali**

Eventuali modifiche delle condizioni contrattuali, compresi eventuali aggiornamenti dei corrispettivi per i Servizi, ti saranno comunicate con 30 giorni di anticipo attraverso una comunicazione in fattura e sul sito web (<https://www.pianetafibra.it>), secondo i termini e le modalità disposte dalla Delibera Agcom 519/15/ CONS e dalla restante normativa applicabile in materia, nonché secondo quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto. Hai la facoltà di recedere dal Contratto e dai Servizi Aggiuntivi oggetto delle modifiche senza addebito di penali e/o costi di disattivazione entro 30 giorni dalla data della loro comunicazione.

### **3.5 Apparati Pianeta Fibra**

In caso di cessazione parziale o totale del Contratto, verifica sul sito [pianetafibra.it](http://pianetafibra.it), nella sezione "Trasparenza, gestione contrattuale e privacy", il titolo di possesso del tuo modem. Ti ricordiamo che dovrai restituire tutti gli apparati forniti in comodato d'uso o a noleggio (HAG, MODEM), in condizioni di perfetta integrità. Puoi effettuare la restituzione degli apparati secondo le modalità che ti comunicheremo nella e-mail di conferma della dismissione dei Servizi. Se non restituisci il modem entro 45 giorni dalla disattivazione dei Servizi, ti potremo addebitare una penale compresa tra 15,00 Euro e 199,00 Euro in base alla tipologia del modem. Al termine dei 45 giorni, potrai inviare il modem tramite posta a SeFlow s.n.c. - via Alberici 20, 26845 Codogno (Lo).

## **4. Pianeta Fibra e clienti**

### **4.1 Agevolazioni**

Offriamo un piano tariffario con un'agevolazione specifica per chi è in possesso di una certificazione medica rilasciata dalla competente autorità sanitaria ai sensi della Delibera 46/17/ CONS ("Misure specifiche e disposizioni in materia di condizioni economiche agevolate, riservate a particolari categorie di clientela, per i servizi di comunicazione elettronica da postazione fissa e mobile"). In particolare, abbiamo previsto per i non vedenti totali o parziali e per i non udenti uno sconto del 30% sul canone del pacchetto Voce e Dati e solo Dati. Puoi chiedere maggiori informazioni in merito telefonicamente o sul nostro sito [www.pianetafibra.it](http://www.pianetafibra.it) nella sezione "Agevolazioni per non vedenti e non udenti".

### **4.2 Elenchi Telefonici e Registro delle Opposizioni**

Nel rispetto delle Delibere 36/02/CONS e 180/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e del Provvedimento del 24/02/2011 del Garante per la protezione dei Dati Personali, puoi decidere se essere presente, e con quali dati, negli elenchi telefonici e nei servizi automatici di ricerca. Nel caso di attivazione di una nuova linea telefonica con un nuovo numero, per esprimere la tua scelta dovrai compilare il form on-line dal Portale Clienti. In assenza di esplicita richiesta, i tuoi dati non saranno pubblicati e di conseguenza non appariranno in alcun elenco telefonico. Nel caso di portabilità del numero fisso, se non effettui alcuna richiesta relativa alla presenza dei dati nell'elenco telefonico tramite Portale Clienti, saranno mantenute le scelte relative alla presenza dei dati nell'elenco telefonico fatte col precedente operatore. Se non vuoi più ricevere chiamate pubblicitarie, puoi iscriverti al "Registro pubblico delle opposizioni" in queste 5 modalità:

- Inviare una raccomandata a: "GESTORE DEL REGISTRO PUBBLICO DELLE OPPOSIZIONI – ABBONATI" UFFICIO ROMA NOMETANO - CASELLA POSTALE 7211 - 00162 ROMA (RM)
- Via fax: 06.54224822
- Per e-mail: [abbonati.rpo@fub.it](mailto:abbonati.rpo@fub.it)
- Tramite il numero verde: 800.265.265
- Compilando il modulo elettronico disponibile nella apposita "area abbonato" sul sito: <http://www.registrodelleopposizioni.it>

#### 4.3 Privacy

Avrai sempre il diritto di accesso, rettifica e cancellazione delle informazioni che ti riguardano (di cui Pianeta Fibra è "Titolare") tramite specifica richiesta da inviare ad uno dei seguenti recapiti:

- Ufficio Privacy via Alberici 20, 26845 Codogno (Lo)
- Indirizzo mail: [privacy@pianetafibra.it](mailto:privacy@pianetafibra.it)
- PEC: [seflow@pec.it](mailto:seflow@pec.it)

#### 4.4 Fatturazione e modalità di pagamento

I corrispettivi ricorrenti saranno dovuti per i Servizi resi nel mese (Importi Ricorrenti) e saranno fatturati con cadenza mensile anticipata. Per tutti gli altri corrispettivi, la fatturazione sarà posticipata rispetto alla prestazione del relativo servizio. Il Conto Pianeta Fibra è sempre disponibile nella tua Area Clienti e ti verrà inviato, con almeno 15 giorni di anticipo rispetto alla scadenza, all'indirizzo email che ci hai comunicato alla sottoscrizione del contratto. Puoi cambiare il recapito email, o richiedere l'invio della fattura cartacea con addebito del costo di spedizione (2 eurocent a invio), dalla tua Area Clienti. Potrai pagare le fatture tramite Carta di Credito o R.I.D o PayPal; in caso di mancato pagamento, decorsi 15 (quindici) dalla scadenza indicato in fattura, dovrai corrispondere a Pianeta Fibra, senza necessità di intimazione o messa in mora, gli interessi sugli importi scaduti calcolati su base annua, in misura pari al tasso legale corrente aumentato di 3 punti; tale misura non potrà comunque eccedere quella prevista dalla Legge 7 marzo 1996, n.108 s.m.i.

#### 4.5 Acquisto servizi aggiuntivi

Puoi integrare il tuo abbonamento in qualsiasi momento e acquistare nuovi servizi tramite Portale Clienti o chiamandoci.

#### 4.6 Frodi

Nel caso di frode e di utilizzo indebito da parte di terzi del collegamento di rete, dovrai presentare una denuncia alle Autorità competenti nelle forme previste dalla normativa vigente e inviare copia della stessa al Servizio clienti. In questo modo, saranno sospesi i pagamenti relativi al solo traffico di origine fraudolenta fino alla definizione della controversia. Gli importi sospesi potranno essere addebitati successivamente solo in caso di insussistenza di frode.

#### 4.7 Controversie

Nel caso in cui insorga una controversia non risolvibile nei consueti canali di comunicazione, puoi avanzare una richiesta di conciliazione presso i Corecom ed altri organi non giurisdizionali di risoluzione delle controversie. A far data dal 23 luglio 2018 potrai presentare un'istanza di risoluzione delle controversie accedendo alla piattaforma Conciliaweb all'indirizzo <https://conciliaweb.agcom.it>. In caso di mancata

conciliazione, potrai ricorrere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni secondo quanto previsto dalla delibera 203/18/CONS s.m.i. o all'Autorità giudiziaria.

#### **4.8 Costi di riattivazione**

Se vuoi riattivare un servizio sospeso a causa di un mancato pagamento dei servizi e non oggetto di contestazione, ti potremo richiedere il pagamento di un costo di riattivazione del servizio di 20,00 euro IVA inclusa.

#### **4.9 Servizio di Assistenza Clienti**

Garantiamo un Servizio di Assistenza Clienti attivo 24 h su 24 h, 7 giorni su 7 per clienti business. Il supporto clienti residenziali è attivo dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 18.00 salvo diversamente indicato nel portale clienti. In caso di gusto bloccante di

tutte le chiamate, potrai richiedere ai nostri operatori di essere richiamato gratuitamente sul numero mobile da cui stai effettuando la chiamata di assistenza. Faremo di tutto perché la tua esperienza con Pianeta Fibra sia sempre positiva, ma se vuoi sporgere un reclamo puoi farlo tramite:

- Raccomandata A/R indirizzata a SeFlow s.n.c. via Alberici 20, 26845 Codogno (LO)
- Telefono
- Portale Clienti, area "Assistenza"

Ti assegneremo un codice reclamo per permetterti di tracciare costantemente la tua richiesta. Ci impegniamo a valutare la fondatezza del reclamo e a comunicarti l'esito della valutazione entro 45 giorni. In caso di accoglimento del reclamo, ti indicheremo i provvedimenti attuati per risolvere le irregolarità riscontrate. In caso di esito negativo, riceverai comunque una comunicazione scritta.

### **5. Standard di qualità dei Servizi e Indennizzi**

#### **5.1 Tempo di attivazione dei Servizi**

Ci impegniamo ad attivare il servizio entro 60 (sessanta) giorni dalla proposta di abbonamento, in caso di esito positivo delle verifiche tecniche. Ti terremo aggiornato su tempi e modalità di attivazione. In caso di problematiche o ritardi nell'attivazione del Servizio, per cause non imputabili a Pianeta Fibra, ti comunicheremo prontamente i motivi del ritardo e, se possibile, i tempi di attivazione aggiornati. In caso di ritardo imputabile a Pianeta Fibra avrai diritto agli indennizzi previsti al punto 5.3.

#### **5.2 Tempi di risoluzione dei disservizi**

In caso di guasti tecnici della nostra rete di telecomunicazioni, ci impegniamo a intervenire entro 72 ore dalla segnalazione, prima da remoto e, in caso di non risoluzione del guasto, tramite personale dotato di tesserino di riconoscimento. Solo in casi di particolare complessità e/o dovuti a cause di forza maggiore, potrebbe essere previsto un tempo di intervento superiore alle 72 ore. Nei casi di manutenzione programmata che determinano l'interruzione del Servizio, ti informeremo con almeno 24 ore di anticipo attraverso il portale clienti. Avrai diritto a richiedere un indennizzo nel caso in cui i tempi indicati non saranno rispettati.

#### **5.3 Indennizzi**

Per ogni giorno di ritardo accumulato, potrai richiedere un indennizzo pari a 2 euro per gli abbonamenti residenziali e a 7 euro per gli abbonamenti Partita IVA, con un indennizzo massimo di 10 giorni. Oltre i 10 giorni di ritardo, è previsto un indennizzo che tenga conto delle tue richieste dell'abbonato e di quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto. In caso di mancata pubblicazione imputabile a Pianeta Fibra dei tuoi dati nell'elenco telefonico, avrai diritto a un indennizzo, comprensivo del danno emergente e del lucro cessante, forfetario ed onnicomprensivo, pari a 15 Euro per gli utenti residenziali e 25 Euro per Partita IVA. Per monitorare la qualità dei servizi erogati, utilizziamo indicatori di qualità dei servizi in linea con le definizioni e i metodi di misurazione previsti dalla Delibera n.179/03/CSP, dalla Delibera 254/04/CSP, dalla Delibera 278/04/CSP, dalla Delibera 131/06/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e dalle disposizioni dettate dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche. Aggiorniamo questi standard in rapporto ai risultati conseguiti nell'anno precedente, tenendo conto dei suggerimenti dei clienti e delle verifiche periodiche.