

# Carta dei Servizi

2025

# INDICE

## 1. CARTA DEI SERVIZI

### 2. L'OPERATORE

- 2.1. La Società
- 2.2. I Servizi

### 3. I PRINCIPI FONDAMENTALI

- 3.1. Eguaglianza ed Imparzialità di trattamento
- 3.2. Continuità di Servizio
- 3.3. Rispetto della Privacy, Partecipazione e Cortesia
- 3.4. Inserimento nell'elenco abbonati e nel registro pubblico delle opposizioni
- 3.5. Efficacia ed Efficienza
- 3.6. Trasparenza delle Condizioni Contrattuali

### 4. I NOSTRI IMPEGNI

- 4.1. Informazione nella scelta dell'offerta
- 4.2. Attivazione del servizio e collegamento iniziale
- 4.3. Stipula del contratto, modifiche, recesso e disdetta
- 4.4. Modalità di fatturazione
- 4.5. Sospensione del servizio
- 4.6. Assistenza tecnica e riparazione dei malfunzionamenti

### 5. TUTELA DEL CLIENTE

- 5.1. Servizio Clienti
- 5.2. Procedura di reclamo e segnalazione dei guasti
- 5.3. Procedura di subentro
- 5.4. Cambio operatore e portabilità del numero
- 5.5. Tutela della riservatezza
- 5.6. Inserimento nell'elenco Pagine bianche

### 6. PARAMETRI DI QUALITÀ

- 6.1. Tempo di attivazione del servizio/collegamento iniziale
- 6.2. Tasso di malfunzionamento/disponibilità del servizio
- 6.3. Tempo di gestione e riparazione dei malfunzionamenti
- 6.4. Tempi di gestione e risoluzione delle richieste o segnalazioni da parte del cliente
- 6.5. Addebiti contestati
- 6.6. Accuratezza della fatturazione

**Allegato 1 - OBIETTIVI ANNUALI DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ PER IL SERVIZIO INTERNET HOME 30**

**Allegato 2 - OBIETTIVI ANNUALI DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ PER IL SERVIZIO INTERNET FIBRA**

## 1. CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il documento tramite il quale ogni ente pubblico o privato che eroga servizi garantisce alla propria utenza il rispetto di determinati standard qualitativi, si assume impegni relativi all'erogazione del servizio medesimo ed informa la clientela in merito ai diritti e le modalità di tutela della stessa. L'obiettivo principale è costituito dall'opportunità di migliorare in maniera continua le prestazioni aziendali in una sinergia costante con tutti gli stakeholders aziendali. A tale scopo, la Carta dei Servizi sarà oggetto di periodici aggiornamenti per seguire le evoluzioni sia della normativa che della tecnologica.

La presente Carta dei Servizi è stata redatta in base ai principi espressi dalle delibere e normative emanate dall'AGCOM (<https://www.agcom.it/la-carta-dei-servizi>) che sono ispirate dal lavoro sinergico a livello europeo con il gruppo di lavoro Berec (<https://www.berec.europa.eu/en>). La Carta dei Servizi si affianca alle Condizioni Generali di Contratto, che disciplinano i rapporti contrattuali in essere con la nostra Clientela Consumer e con quella Business. La Carta dei Servizi è disponibile per la fruizione tramite pubblicazione sul sito [www.forini.com](http://www.forini.com), viene fornita ai clienti che ne facciano richiesta tramite il Servizio Clienti.

Il numero aziendale di riferimento per informazioni legate alla Carta dei Servizi è lo 0758000261.

## 2. L'OPERATORE

### 2.1. La Società

Forini è un'azienda che opera in molteplici mercati e contesti, l'area delle utility e delle TLC è un settore in cui è presente ormai da diversi anni come operatore di telecomunicazioni che si propone di fornire servizi di connessione e comunicazione per il mercato nazionale. L'impresa solida ed affidabile, fortemente proiettata al futuro in virtù di una continua spinta all'innovazione, ma senza dimenticare la propria tradizione ed i valori su cui è fondata: centralità del cliente, qualità dei prodotti e servizi offerti, trasparenza ed onestà nella relazione.

### 2.2. I Servizi

I servizi attualmente forniti si dividono in Internet Home 30, Internet Fibra ed il servizio di telefonia con tecnologia VoIP. La soluzione Internet Home 30 offre una connessione operante con tecnologia WiFi, la quale permette di navigare speditamente in Internet con una velocità di download di 30 mbps ed upload a 3 mbps, con possibilità di utilizzare contemporaneamente più dispositivi connessi in modalità sia wired che wireless; adatta per lo streaming, per usufruire delle applicazioni e dei servizi di intrattenimento più diffusi (es. Netflix, DAZN), nonché per il gaming online. La soluzione Internet Fibra offre invece una connessione basata su tecnologia FTTC (collegamento in Fibra ottica fino alla centralina più vicina a casa + cavo in Rame fino a casa del cliente), oppure su tecnologia FTTH ove disponibile (collegamento in Fibra ottica direttamente fino a casa del cliente). Entrambe le opzioni garantiscono prestazioni elevatissime in termini di qualità e di velocità in download (fino a 100 Mb per la prima, fino ad 1 GB per la seconda) permettendo di navigare comodamente in Internet, scaricare file di ogni tipo, usufruire di contenuti multimediali anche in HD ed archiviare dati tramite memorie virtuali; tutto ciò tramite l'utilizzo anche in contemporanea di più dispositivi (PC, smartphone, tablet, stampanti, TV etc.) connessi alla rete sia tramite cavo sia in modalità wireless. L'offerta VoIP, infine, permette di usufruire del servizio di telefonia fissa tramite collegamento diretto dell'apparecchio telefonico al router. Gli apparati tecnici necessari al funzionamento del servizio di connessione possono essere acquistati, noleggiati (rimangono di nostra proprietà e vengono forniti in uso a fronte di un importo addebitato in fattura) oppure ceduti in comodato d'uso (rimangono di nostra proprietà e vengono forniti in uso gratuitamente).

## 3. I PRINCIPI FONDAMENTALI

L'erogazione dei servizi da parte di Forini avviene nel rispetto dei principi di egualianza ed imparzialità di trattamento, nonché dell'impegno di garantire un servizio continuativo. L'azienda tutela la privacy dei propri clienti e si avvale della collaborazione da parte loro per la valutazione del servizio: ciò ai fini del perseguitamento di obiettivi di efficienza ed efficacia mirati ad una maggiore e più ampia soddisfazione delle esigenze dei propri utenti, i quali forniscono indicazioni e feedback utili al continuo e progressivo miglioramento delle prestazioni aziendali.

### 3.1. Eguaglianza ed Imparzialità di trattamento (rinvio a codice etico aziendale e valori)

Forini fornisce i propri servizi nel rispetto di regole la cui valenza è la medesima per tutti: nei confronti degli utenti non si attuano differenze né discriminazioni in base al sesso, alla religione, alla razza, alla lingua o alle opinioni politiche. Particolare attenzione è

riservata, nella gestione dei rapporti, ai soggetti appartenenti a fasce svantaggiate e deboli della popolazione, per i quali vengono garantiti assistenza paritetica e canali semplificati per accedere ai servizi scelti, in ottemperanza della Delibera Agcom 46/17/CONS e successive integrazioni. L'attività di Forini S.p.A. si ispira a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità ed è proprio in funzione di tali principi che interpreta ogni sua azione. Si esercita la massima attenzione nei confronti del Cliente e delle sue esigenze, nella volontà di ridurre qualsiasi disservizio in modo che questo possa arrecare il minimo disturbo possibile.

### 3.2. Continuità di Servizio

Nella piena consapevolezza che ciò costituisce elemento fondamentale per il soddisfacimento dei desideri e delle esigenze dei propri utenti, Forini si impegna a garantire un servizio continuativo e regolare, salvo i casi di interruzione dovuti ad operazioni di manutenzione ordinaria e straordinaria e in ogni caso in cui ciò si renda necessario. Qualora il servizio venga sospeso ai fini di interventi manutentivi, Forini cercherà di ridurre al minimo il disservizio e i disagi ai Clienti, informandoli preventivamente se possibile e dando tempestiva comunicazione sulla piena ripresa del funzionamento del servizio stesso. Dato che il servizio offerto si basa su reti e tecnologie messe a disposizione da dei fornitori, la garanzia della continuità passa da contrattualizzazioni di SLA adeguati e da tutela nel rendere trasparenti gli eventi ed interventi sulle reti degli stessi.

### 3.3. Rispetto della Privacy, Partecipazione e Cortesia

Al fine di favorire l'interazione con i propri Clienti e la massima trasparenza nell'erogazione del servizio, Forini garantisce che ciascun Cliente possa esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in maniera coerente con l'attuale disciplina della privacy vigente in Italia (costituita in prima istanza dal Regolamento UE 2016/679, meglio noto come GDPR, dal Codice in materia di protezione dei dati personali D.Lgs. 196/2003 e da ogni altra normativa nazionale applicabile). Per migliorare la fornitura del servizio, ciascun Cliente può formulare suggerimenti, condividere osservazioni o presentare reclami che sarà premura della società approfondire e verificare per fornire tempestive risposte tramite i propri servizi, agendo nel totale rispetto e con la massima empatia, attenzione e cortesia. La partecipazione attiva degli utenti al miglioramento delle prestazioni aziendali, sia nella comunicazione con gli stessi che nell'erogazione dei propri servizi, è uno dei valori pregnanti dell'azienda; l'implementazione di un Servizio Clienti celere, accurato e tempestivo nella presa in carico di eventuali problematiche risponde alla precisa volontà di mettersi a disposizione dell'utenza al fine di stabilire un dialogo costruttivo e continuativo.

### 3.4. Inserimento nell'elenco abbonati e nel registro pubblico delle opposizioni

In conformità alle Delibere 36/02/CONS e 180/02/CONS dell'AGCOM nonché ai sensi del Prov. 24/02/2011 del Garante per la protezione dei Dati Personalini, ciascun Cliente può decidere se e con quali dati essere presente negli elenchi telefonici. I dati del Cliente non saranno inseriti se il medesimo Cliente è un nuovo abbonato e non riconsegna l'apposito modulo oppure manifesta la sua espressa volontà di non procedere con il suddetto inserimento.

Se, invece, il Cliente ha cambiato operatore telefonico ed ha richiesto la così detta number portability per i servizi di telefonia fissa e/o mobile: se non compila o non riconsegna l'apposito modulo rimarranno invariate le scelte fatte con il precedente operatore. Il menzionato modulo è disponibile sul sito internet di FORINI all'indirizzo [www.forini.com](http://www.forini.com).

In caso di errato o mancato inserimento del numero telefonico e/o del nominativo del Cliente nell'elenco telefonico, Forini corrisponderà, su richiesta del Cliente, un indennizzo di € 50,00 (cinquanta/00 euro) per anno.

Nel caso in cui i dati del Cliente siano presenti negli elenchi, potranno essere utilizzati anche per chiamate pubblicitarie a meno che il Cliente non decida di iscriversi al "Registro pubblico delle opposizioni" al fine di negare il proprio consenso alle telefonate promozionali. Esistono tre i modi per iscriversi al Registro e sono riportati in maniera puntuale all'indirizzo <https://registrodelleopposizioni.it/cittadino/>, il suggerimento è verificare quale tra il web, la mail o il telefono sia lo strumento più adatto per esercitare il vostro diritto di non ricevere più chiamate indesiderate.

Conformemente a quanto disposto dall'art. 7, comma 10, del decreto del Presidente della Repubblica 27 gennaio 2022, n. 26, le numerazioni fisse attive non pubblicate negli elenchi di contraenti di cui all'art. 129 del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, saranno iscritte di default nel RPO, qualora non già iscritte.

### 3.5. Efficacia ed Efficienza

Obiettivo primario dell'azienda è il miglioramento continuo dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi offerti, mediante l'implementazione delle soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali a tale scopo. Il presente obiettivo risulta altresì perseguito tramite l'adozione di standard riconosciuti a livello internazionale e propedeutici alla realizzazione di un effettivo miglioramento progressivo della propria offerta nonché delle modalità di erogazione della stessa. Dateo che la rete si poggia sulla fornitura di player nazionali di rilievo, attenti allo sviluppo tecnologico condiviso da Forini, l'impulso al miglioramento continuo è una condizione che vediamo attuarsi in perfetta sinergia con questi partner.

### **3.6. Trasparenza delle Condizioni Contrattuali**

In ottemperanza al principio di libertà di scelta e determinazione, le informazioni relative alle condizioni contrattuali (tanto sul piano tecnico quanto economico) sono fornite ai Clienti con assoluta trasparenza e semplicità, riportate nel contratto ed illustrate nel dettaglio al momento della vendita, nonché rese disponibili per qualsiasi successivo approfondimento; ciò al fine di consentire agli utenti di selezionare l'opzione più congeniale al soddisfacimento delle proprie esigenze all'interno del portfolio dei servizi offerti. Il Cliente ha libertà di disdire dal contratto senza alcun vincolo, salvo l'adesione a particolari piani tariffari o promozioni di cui si giovi per ottenere delle scontistiche sui prezzi o dei vantaggi in termini di servizi offerti.

## **4. I NOSTRI IMPEGNI**

Nei confronti della propria utenza e in merito all'erogazione dei propri servizi, per ognuna delle fasi del processo d'acquisto Forini S.p.a. si impegna a garantire quanto segue.

### **4.1. Informazione nella scelta dell'offerta**

Nell'illustrare le specifiche tecniche, i vincoli legali e contrattuali nonché le condizioni economiche relative a ciascun servizio contenuto nel nostro portfolio offerte, i nostri operatori garantiscono l'attuazione di una modalità di comunicazione chiara, precisa e trasparente ed esaustiva, e si impegnano ad informare tempestivamente i clienti in caso di eventuali variazioni dei termini sopracitati. I nostri operatori garantiranno la correttezza delle informazioni fornite al cliente, ivi comprese le modalità di recesso e i diritti riconosciuti dalla presente carta.

### **4.2. Attivazione del servizio e collegamento iniziale**

L'attivazione dei servizi avviene secondo quanto descritto al punto seguente della presente Carta dei Servizi. La conclusione "a distanza" di contratti per i servizi di telecomunicazione avviene nel rispetto della delibera 519/15/CONS "Approvazione del regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche" e di quanto previsto dal Decreto Legislativo 22 maggio 1999, n. 185 ("Attuazione della direttiva 97/7/CE relativa alla protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza") e dal Decreto Legislativo 6 Settembre 2005, n. 206 ("Codice del Consumo"). L'attivazione del collegamento iniziale avverrà in un tempo massimo di 30 (trenta) giorni, fatti salvi i casi di eccezionale difficoltà tecnica ed i casi concordati con il Cliente. In caso di ritardo verrà riconosciuto, su richiesta del Cliente, un indennizzo pari a € 1,00 al giorno per le offerte business e € 0,50 al giorno per le offerte residenziali fino ad un massimo di € 10,00 per le offerte business e € 5,00 per quelle residenziali. Detti importi potranno essere modificati contrattualmente in base agli accordi specificati sui contratti con i singoli utenti o in base alle modifiche della normativa vigente.

### **4.3. Stipula del contratto, modifiche, recesso e disdetta**

La stipula del contratto avviene secondo le modalità previste dalle Condizioni Generali di Contratto stabilite per ogni tipologia di servizio erogato da Forini. Il servizio prescelto sarà erogato a partire dall'inserimento nel nostro portale telematico dell'ordine di attivazione da parte dei nostri operatori. Esso consiste nella fornitura da parte di Forini al Cliente delle seguenti prestazioni: collegamento a Internet tramite ADSL o Fibra (tecnologia FTTC oppure FTTH) e servizio di comunicazione vocale su tecnologia a commutazione di pacchetto con protocollo IP (VOIP). Per quanto attiene al servizio di connessione tramite Fibra, questo viene erogato esclusivamente sulle aree coperte da tecnologia FTTC o FTTH, come previsto da condizioni contrattuali. L'erogazione del Servizio verrà effettuata secondo gli standard qualitativi indicati nella presente Carta dei Servizi, salvo eccezioni previste dalle Condizioni Generali sopracitate. Forini potrebbe non dare seguito all'attivazione del Servizio qualora si verificasse una delle ipotesi espressamente elencate nelle condizioni di contratto. Il Contratto ha una durata di 12 (dodici) mesi e si perfeziona dalla data di attivazione del Servizio o dalla comunicazione di accettazione da parte di Forini della Proposta di contratto. Esso si rinnova tacitamente per pari periodo qualora, entro i 30 (trenta) giorni precedenti la scadenza il Cliente non comunichi disdetta scritta a mezzo di lettera raccomandata a/r o PEC. Il Cliente potrà comunque recedere in qualsiasi momento dal Contratto dandone comunicazione scritta a mezzo raccomandata a/r o PEC con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni; la relativa comunicazione dovrà essere accompagnata da copia del documento di riconoscimento del legale rappresentante. Il Cliente sarà tenuto a corrispondere a Forini gli importi dovuti fino alla data di efficacia del recesso, maggiorati della commissione dovuta per le prestazioni di disattivazione in caso di cessazione della linea o di migrazione verso altro operatore, secondo quanto previsto dalle Condizioni generali. Forini, ove possibile e secondo quanto previsto dalla normativa vigente, si riserva il diritto di variare unilateralmente le condizioni contrattuali, anche economiche, riportate nella Proposta commerciale, determinando i nuovi corrispettivi tramite comunicazione al Cliente, su supporto durevole, in modo chiaro e comprensibile. Le modifiche saranno attuate da Forini decorsi 30 (trenta) giorni dalla avvenuta comunicazione al Cliente. Il Cliente, tranne nel caso di modifiche a suo vantaggio, o di carattere amministrativo senza alcun effetto negativo a suo carico, ovvero imposte dalla normativa, avrà diritto - entro 60 (sessanta) giorni dalla data di comunicazione della variazione contrattuale - di recedere dal Contratto, ovvero di cambiare operatore, senza incorrere in alcuna penale, né costi di disattivazione. Il Cliente, inoltre, ha facoltà di richiedere variazioni del Profilo commerciale prescelto. La richiesta di attivazione del nuovo Profilo commerciale rappresenta manifestazione della sua volontà di recedere dal precedente Profilo.

commerciale. L'efficacia del recesso decorre dalla data di attivazione del nuovo Profilo commerciale.

#### **4.4. Modalità di fatturazione**

Gli importi a qualsiasi titolo relativi al Servizio saranno addebitati sulla fattura intestata al Cliente, comprensivi di IVA ed eventuali altri oneri di legge, con evidenza specifica e indicazione del piano tariffario applicato e delle modalità di pagamento. Forini emetterà la fattura nei termini e modalità stabilite dalla legge IVA (D.P.R. 633/1972 e ss.mm.ii.) e con la periodicità indicata nella Proposta commerciale, in ogni caso almeno 15 (quindici) giorni prima del termine di pagamento ivi indicato. Successivamente essa verrà inviata al cliente con almeno 10 (dieci) giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza dei pagamenti tramite mail sulla casella indicata dal cliente stesso, salvo richiesta di un invio cartaceo che potrà avere un costo addebitato direttamente in fattura. La modalità di pagamento ordinaria delle fatture è tramite bollettino postale; in alternativa, il Cliente può richiedere la domiciliazione per il pagamento delle fatture su proprio conto corrente o su propria carta di credito. Eventuali costi relativi alla modalità di pagamento scelta dal Cliente, ovvero eventuali costi dovuti ad addebiti richiamati o falliti, verranno allo stesso addebitati con la prima fattura utile. Forini si impegna a rendere questo documento di facile comprensione e contenente tutte le informazioni necessarie per il dettaglio dei costi e dell'uso da parte del cliente.

#### **4.5. Sospensione del Servizio/i**

Forini si riserva la possibilità di sospendere la fornitura del/i Servizio/i, in tutto o in parte, in caso di modifiche al/ai Servizio/i e/o interventi per manutenzione della linea, dei quali, se programmati, verrà data tempestiva comunicazione al cliente compatibilmente con le possibilità dettate dalla necessità.

Nell'ipotesi in cui la causa non dipenda dalla volontà di Forini, ad esempio in caso fortuito o per cause di forza maggiore, l'avvertimento sarà quanto più tempestivo possibile a seguito dell'evento stesso.

Forini si riserva altresì la possibilità di sospendere l'erogazione in caso di uso improprio del/i Servizio/i, soprattutto qualora esso produca danni o turbative a terzi o violi norme di legge, regolamento e/o altre disposizioni normative.

Inoltre, Forini si riserva il diritto di sospendere il/i Servizio/i, qualora il Cliente non abbia adempiuto tempestivamente e correttamente alle proprie obbligazioni. In tale caso, il Servizio sarà riattivato solo successivamente al corretto adempimento da parte del Cliente. In caso di effettuazione di un anomalo volume di traffico rispetto al consumo medio del Cliente, Forini si riserva la possibilità di sospendere, in via precauzionale e nell'interesse del Cliente medesimo, il/i Servizio/i in modo totale o parziale, informando ove possibile il Cliente (a titolo esemplificativo per "anomalo volume di traffico" si intende il caso di frode che si può verificare quando il Cliente non ha messo in sicurezza il proprio impianto di rete nel rispetto delle norme di legge). Ove poi vengano rilevati volumi di traffico superiori alla media, relativi ai nuovi clienti, Forini si riserva la possibilità di sospendere il/i Servizio in via precauzionale. La sospensione del servizio in caso di traffico anomalo è una facoltà di Forini e non costituisce in nessun caso un obbligo a carico della società fornitrice del servizio che, in ogni caso, ha il diritto di pretendere il pagamento del traffico svolto mediante la linea, ovvero le linee, del Cliente indipendentemente dall'anomalia relativa al volume di traffico generato, anche con emissione di fattura anticipata.

Qualora la sospensione del/i Servizio/i sia causata da atto o da omissione del Cliente, questo si impegna a rimborsare a Forini tutti i costi e le spese sostenute per la sospensione e la riattivazione dello stesso. Resta inteso che Forini si riserva la facoltà di non riattivare il servizio e di risolvere il contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., nel caso in cui la sospensione del Servizio sia causata da condotte illecite del Cliente.

In ogni caso di sospensione del servizio telefonico, se attivo presso il Cliente, lo stesso avrà comunque la possibilità di utilizzare i numeri di emergenza 112, 113, 114, 115, 118 e di ricevere chiamate, come da disposizioni di legge, in tutti i casi in cui è tecnicamente possibile.

Una disciplina delle ipotesi di riduzione, sospensione e limitazione della fornitura è recata anche dalle Condizioni Generali del contratto con il cliente.

#### **4.6. Assistenza tecnica e riparazione dei malfunzionamenti**

Forini mette a disposizione della propria utenza un servizio di customer community per la gestione delle richieste di assistenza, del quale è possibile usufruire tramite il sito web [www.forini.com](http://www.forini.com) con accesso riservato nella propria area personale. Il Cliente potrà contattare l'azienda utilizzando altresì tutti i canali di comunicazione (telefonici e di posta elettronica) indicati sul sito stesso al fine di informarla tempestivamente di ogni interruzione totale o parziale e di ogni malfunzionamento del Servizio dovuto ad altro operatore di comunicazioni. Forini si impegna a ripristinare gratuitamente gli eventuali disservizi, relativi al Servizio e/o agli Apparati esclusivamente forniti dall'azienda, non imputabili direttamente o indirettamente al Cliente, mediante intervento dei propri tecnici, da remoto o sul luogo a seconda della tipologia di guasto, entro il 5° (quinto) giorno successivo alla riparazione. La manutenzione non comprende la fornitura di materiali accessori e/o di consumo. Sono altresì escluse le riparazioni dovute a uso non corretto o non conforme, ad incuria, a manomissione, a cause accidentali (fulmini, calamità naturali, ecc.) ed in generale a tutti quei casi che sono collegati ad eventi con causa di forza maggiore non gestibili direttamente e spesso collegati a situazioni metereologiche o naturali. Costituiscono ulteriore eccezione i guasti di particolare complessità che verranno tempestivamente

riparati e che non rientrano in questa statistica ed i guasti che sono legati a servizi di terzi, ma propedeutici all'erogazione del nostro servizio. A titolo di esempio, il nostro servizio Internet Fibra funziona utilizzando i cablaggi di un differente operatore, per cui la mancanza di navigazione può dipendere da guasti tecnici che interessano suddetti apparati di trasporto ovvero da altri problemi di connessione. In caso di ritardo verrà riconosciuto, su richiesta del Cliente, un indennizzo pari a 1,00€ per le offerte business e 0,50€ per le offerte residenziali per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di 20,00€ per le offerte business e 15,00€ per le offerte residenziali.

## 5. TUTELA DEL CLIENTE

### 5.1. Servizio Clienti

Forini si impegna a garantire la gratuità dei servizi di assistenza con un operatore umano, per i servizi di comunicazioni elettroniche, almeno nei giorni feriali tra le ore 8.30 e le ore 21.30 (19.30 per i clienti affari). Le opzioni dell'albero IVR che permettono di colloquiare con un addetto sono esplicite, trasparenti e comprensibili, consentendo all'utente di ottenere assistenza da parte di un addetto e di presentare reclamo nel minor tempo possibile. Forini assicura e verifica periodicamente la chiarezza e la comprensibilità dei documenti destinati alla Clientela e ne garantisce l'accessibilità sia a mezzo strumenti informatici, sia grazie ad una sezione Assistenza nel proprio sito web. Inoltre, per i servizi di assistenza telefonica, ai clienti è resa disponibile una opzione dedicata alla presentazione del reclamo al primo livello dell'albero IVR.

### 5.2. Procedura di reclamo e segnalazione dei guasti

Forini si impegna a fornire un servizio che soddisfi ogni esigenza, ma qualora il Cliente si ritenga insoddisfatto, ha la facoltà di contattare l'azienda per segnalare le difficoltà e i problemi sopravvenuti. Eventuali reclami relativi all'inosservanza delle disposizioni della presente Carta dei Servizi, delle Condizioni Generali di Contratto o relativi alla fatturazione possono essere presentati entro giorni 30 (trenta) dall'insorgenza del problema tramite uno dei seguenti recapiti:

- mediante raccomandata A.R. inviata presso Forini S.p.A. – Via del Popolo n.9, 06083 BASTIA UMBRA (PG);;
- via PEC all'indirizzo [info@pec.forini.com](mailto:info@pec.forini.com);
- via e-mail ad [infotc@forini.com](mailto:infotc@forini.com) per la segnalazione di disservizi o malfunzionamenti di natura tecnica;
- via e-mail ad [amministrazione@forini.com](mailto:amministrazione@forini.com) per segnalazioni inerenti il contratto.

L'esito del reclamo è comunicato al Cliente per iscritto entro 30 (trenta) giorni dal momento in cui il reclamo è pervenuto. Il reclamo sarà gestito da Forini con l'assegnazione di un codice identificativo, il quale poi sarà comunicato al Cliente. In caso di accoglimento del reclamo, Forini provvederà a indicare i provvedimenti idonei alla rimozione dei problemi riscontrati. In caso di esito negativo, l'azienda indicherà comunque gli accertamenti compiuti e i motivi del rigetto. Nei casi di particolare complessità, entro il sopraccitato termine, l'azienda informerà il Cliente dello stato di avanzamento della pratica e comunicherà i tempi necessari per la risposta su quanto richiesto.

Il Cliente che lamenta la violazione di un proprio diritto o interesse e che intende agire in via giudiziaria, deve, nei casi espressamente previsti dell'art. 3 del Regolamento di cui all'allegato A) alla Delibera 194/23/CONS s.m.i. (Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche) e relativi allegati, preventivamente promuovere il tentativo obbligatorio di conciliazione, secondo quanto previsto dalle vigenti norme emanate dalla AGCOM e successive modifiche e integrazioni. Detto tentativo di conciliazione potrà essere svolto innanzi al CO.RE.COM, territorialmente competente, o innanzi a organismi di conciliazione paritetica di cui all'art. 13 della delibera 203/18/CONS, attivando le procedure digitali volte alla rapida risoluzione delle controversie insorte.

### 5.3. Procedura di subentro

Nel caso di richiesta di modifica dell'intestatario del Contratto (c.d. subentro), Forini si riserva la facoltà di dare o meno esecuzione alla richiesta medesima. Il cambiamento della persona fisica o giuridica, impresa, ente o associazione, a cui il Contratto è intestato è soggetto al pagamento dell'indennità di subentro per un importo pari ad € \_\_\_\_\_ oltre IVA. L'indennità di subentro non è dovuta nei casi di successione a titolo universale o particolare, o quando il subentro avviene fra persone conviventi dello stesso nucleo familiare. L'indennità di subentro non è inoltre dovuta nei casi di trasformazione della denominazione o della ragione sociale o di cambio del titolare di impresa.

Il subentrante, in qualità di cessionario del Contratto, assume la medesima posizione giuridica del precedente intestatario, succedendo in tutti i crediti ed accollandosi tutti i debiti derivanti dal rapporto contrattuale, ivi inclusi eventuali debiti inerenti prestazioni già eseguite.

### 5.4. Cambio operatore e portabilità del numero

La fornitura del servizio e le procedure di cambio operatore saranno attuate in conformità alle delibere vigenti. La Delibera n. 274/07/CONS e s.m.i., e la Delibera 611/13/CONS, definiscono le procedure per il passaggio degli utenti tra operatori di rete

fissa che utilizzano la rete di TIM, rispettivamente, in rame e di nuova generazione; la Delibera 82/19/CONS e s.m.i. definisce le procedure per il passaggio dei clienti di operatori di rete fissa che utilizzano la medesima rete d'accesso in fibra di un fornitore di rete diverso da TIM; sono in corso di definizione da parte dell'Autorità procedure per la migrazione che coinvolga più reti di accesso, le quali comunque richiedono il previo accordo tra gli operatori coinvolti; la Delibera 35/20/CIR e s.m.i. definisce le procedure per la cd. "portabilità pura" ossia la portabilità del numero geografico (con prefisso identificativo del distretto geografico dell'utenza, es. 02 per Milano) di rete fissa senza migrazione; le Delibere n. 147/11/CIR e 86/21/CIR e loro modifiche, definiscono le procedure per il passaggio dei clienti di rete mobile, cd. MNP, e gli adempimenti per l'idonea identificazione dell'utente e validazione della SIM da parte del nuovo fornitore. Informazioni dettagliate su tali procedure sono fornite da Forini ai clienti nelle condizioni generali di contratto. La prestazione di portabilità è resa a condizioni non onerose per il Cliente, in caso di cambio fornitore, l'operatore cedente continuerà a prestare i propri servizi all'utente alle stesse condizioni tecniche ed economiche finché l'operatore ricevente non attiverà le corrispondenti utenze trasferite.

Nelle more del completamento della MNP, per escludere e/o limitare disservizi e disagi al Cliente ove possibile Forini attiva il Servizio Mobile con un numero provvisorio; in tali casi sino al passaggio del numero definitivo il Cliente potrà ricevere sull'utenza di Forini solo chiamate dirette al numero provvisorio e ricevere fattura dal precedente fornitore la cui utenza sopravvive fino alla conclusione della procedura di portabilità.

Qualora Forini riceva un ko per codice segreto errato provvede a contattare il cliente (via mail) per verificare la correttezza del codice fornito ed eventualmente modificarlo sulla base dell'ultima bolletta fornita e re-inoltrare l'ordine all'operatore wholesale con correzione del codice segreto entro 7 (sette) giorni lavorativi. Qualora dovesse arrivare un secondo ko Forini contatterà l'operatore precedente (ai PdC) per spiegazioni sull'ulteriore KO e seguirà prontamente le indicazioni fornite per riprocessare la richiesta.

## 5.5. Tutela della riservatezza

Forini garantisce che il trattamento dei dati personali forniti dal Cliente avverrà nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 e successive integrazioni, in conformità all'informativa presente anche nel sito internet, sempre e comunque in maniera coerente con la normativa vigente in Italia. La gestione dei dati conosciuti nella erogazione dei servizi è vincolata dai criteri di riservatezza, ma si sottolinea che per tutele di antiterrorismo e gestione del diritto d'autore, sarà possibile che autorità competenti per le diverse e rispettive materie, possano chiedere accesso o attivarsi con procedure che possono investigare anche comportamenti e gestioni da parte dell'utente dei propri servizi. Per questo motivo è importante che l'utente comprenda che dati sono presenti nei log e quali dati possono essere scambiati per la fruizione dei servizi che sta utilizzando, in modo da avere maggiore consapevolezza di quello che le autorità competenti potranno acquisire, se necessario.

## 5.6. Inserimento nell'elenco Pagine bianche

È facoltà del Cliente, su sua espressa richiesta, essere inserito nell'elenco Pagine bianche per il servizio telefonico dell'area geografica di appartenenza sulla base delle indicazioni fornite dallo stesso, previa corresponsione dei relativi oneri ai sensi delle presenti Condizioni generali. Il Cliente ha altresì diritto, previa richiesta, che i suoi dati personali non siano utilizzati per l'invio di materiale pubblicitario. Forini non è comunque responsabile né di eventuali errori nell'inserimento dei dati in elenco a essa non imputabili, né della veridicità di titoli o qualifiche, ovvero di ogni altro dato e/o informazione dichiarati dal Cliente.

## 6. INDICATORI DI QUALITÀ

Forini svolge una continua rilevazione e verifica dei propri standard di qualità con l'obiettivo di realizzare una crescita continua nelle prestazioni dei servizi resi ai propri Clienti. Le analisi degli standard di qualità vengono svolte nel rispetto della normativa vigente e delle norme tecniche internazionali di riferimento del settore.

Forini si impegna a pubblicare con una cadenza annuale gli indicatori di qualità dei servizi forniti, gli obiettivi previsti e i risultati conseguiti nel periodo di riferimento. La scelta degli indicatori di qualità è effettuata sulla base degli impegni assunti da Forini S.p.A. nei confronti della propria utenza. I principali indicatori di qualità monitorati da Forini S.p.A. sono di seguito elencati con i relativi obiettivi di qualità per l'anno corrente in allegato alla presente Carta dei Servizi conformemente a quanto prescritto dalle seguenti Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni: n. 156/23/CONS e s.m.i. per i servizi di rete fissa anche ad accesso wireless e n. 23/23/CONS e s.m.i. per i servizi di comunicazione mobile e personale.

Ad ogni modo, le suddette rilevazioni saranno comunicate all'Autorità e messe inoltre a disposizione dei Clienti attraverso la pubblicazione sul sito internet di Forini nella sezione dedicata ai servizi di telecomunicazioni.

### 6.1. Tempo di attivazione del servizio/collegamento iniziale/risposta dell'operatore

Indica il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dal personale Forini con la sottoscrizione della richiesta da parte del Cliente ed il giorno in cui il servizio è realmente erogato al richiedente Forini si impegna ad attivare il/i servizio/i entro 60

(sessanta) giorni dalla sottoscrizione del modulo di adesione, o nel diverso termine stabilito nel Contratto. Forini terrà aggiornato il Cliente su tempi e modalità di attivazione. In caso di problematiche o ritardi nell'attivazione del Servizio, per cause non imputabili a Forini, quest'ultima comunicherà prontamente i motivi del ritardo e, se possibile, i tempi di attivazione. In caso di ritardo imputabile a Forini, il Cliente avrà diritto agli indennizzi automatici previsti dalla normativa vigente.

Gli indennizzi non sono dovuti per ritardi, disservizi, guasti o malfunzionamenti, non direttamente imputabili a Forini e quindi non legati ad un suo comportamento. Tali indennizzi sono computati in maniera unitaria in caso di reclami riconducibili al medesimo disservizio. L'indennizzo di cui alla lettera c) è computato in maniera unitaria anche in caso di più utenze interessate dal reclamo/segnalazione.

Il reclamo/segnalazione deve essere circostanziato e puntuale. Il dies a quo per il calcolo di tali indennizzi è la data del reclamo o il successivo decorso del termine che ne è presupposto applicativo. Gli indennizzi saranno accreditati a partire dalla prima fattura utile successiva alla definizione del reclamo con accoglimento totale o parziale della richiesta di indennizzo (ovvero, in caso di interruzione del rapporto, l'eventuale accredito avverrà mediante bonifico bancario, alle coordinate bancarie fornite dal Cliente).

Il tempo medio di risposta dell'operatore sarà non superiore a 150 (centocinquanta) secondi; il tasso di chiamate verso operatore servite entro 20 (venti) secondi sarà non inferiore al 40% del totale.

Forini deve predisporre un sondaggio al termine della chiamata con il quale viene chiesto al Cliente di esprimere un giudizio, attraverso un voto da 1 a 5 su:

- (1) Chiarezza dell'interlocutore
- (2) Cortesia dell'interlocutore
- (3) Quanto soddisfacente sia stata l'assistenza resa
- (4) Quanto veloce sia stato entrare in conversazione con l'operatore

Forini renderà disponibile la percentuale delle adesioni al sondaggio, rispetto al numero di chiamate servite da un addetto.

#### **6.2. Tasso di malfunzionamento/disponibilità del servizio**

Indica il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dai Clienti relative ai malfunzionamenti durante il periodo di osservazione e il numero medio di servizi attivi di accesso a banda larga ed ultra-larga, rilevate su base mensile, nel periodo di riferimento.

#### **6.3 Tempo di gestione e riparazione dei malfunzionamenti**

Indica il tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento da parte del Cliente e il ripristino della completa funzionalità del servizio.

#### **6.4. Tempi di gestione e risoluzione delle richieste, segnalazioni da parte del cliente**

Indica l'intervallo di tempo tra la presa in carico di una problematica o richiesta relativa ad un cliente tramite creazione di un case su Salesforce e la risoluzione del problema/soddisfacimento della richiesta e conseguente chiusura del case.

#### **6.5. Addebiti contestati**

Indica la percentuale di fatture per cui il Cliente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo di riferimento.

#### **6.6. Accuratezza della fatturazione**

Indica la percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccrédito degli importi al Cliente mediante un'altra fattura con rettifica o nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

**Allegato 1 - OBIETTIVI ANNUALI 2025 DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ PER IL SERVIZIO INTERNET HOME 30**

INDICATORI	MISURE	OBIETTIVI
<b>Tempo di attivazione del servizio - collegamento iniziale</b>  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.	Percentile 95% del tempo di fornitura	7 giorni
	Percentile 99% del tempo di fornitura	12 giorni
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	94,3%
<b>Tasso di malfunzionamento/Disponibilità del servizio</b>  il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.	Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di accessi attivi su rete ACTON	9,41%
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b>  vale a dire il tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	48 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	80 ore
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti complete entro il tempo massimo contrattualmente previsto	92%
	Tempo medio di riparazione	59 ore
<b>Tempi di gestione e risoluzione delle richieste o segnalazioni da parte del cliente</b>  l'intervallo di tempo tra la presa in carico di una problematica o richiesta relativa ad un cliente tramite creazione di un case su Salesforce e la risoluzione del problema/soddisfacimento della richiesta e conseguente chiusura del case.	Tempo di gestione e chiusura dei case in Salesforce	-10%
<b>Addebiti contestati</b>  vale a dire la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	4,3%
<b>Accuratezza delle fatturazioni</b>  La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccreditamento degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.	Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	0,20%

**Allegato 2 - OBIETTIVI ANNUALI 2025 DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ PER IL SERVIZIO INTERNET FIBRA**

INDICATORI	MISURE	OBIETTIVI
<b>Tempo di attivazione del servizio - collegamento iniziale</b>  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.	Percentile 95% del tempo di fornitura	7 giorni
	Percentile 99% del tempo di fornitura	10 giorni
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	96%
<b>Tasso di malfunzionamento/Disponibilità del servizio</b>  il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.	Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di accessi attivi su rete ACTON	8%
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b>  vale a dire il tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	36 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	50 ore
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	95%
	Tempo medio di riparazione	48 ore
<b>Tempi di gestione e risoluzione delle richieste o segnalazioni da parte del cliente</b>  l'intervallo di tempo tra la presa in carico di una problematica o richiesta relativa ad un cliente tramite creazione di un case su Salesforce e la risoluzione del problema/soddisfacimento della richiesta e conseguente chiusura del case.	Tempo di gestione e chiusura dei case in Salesforce	-10%
<b>Addebiti contestati</b>  vale a dire la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	1,6%
<b>Accuratezza delle fatturazioni</b>  La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccreditamento degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.	Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	0,18%

**Allegato 3 - OBIETTIVI ANNUALI 2025 DEGLI INDICATORI DI QUALITA' PER GLI OPERATORI**

INDICATORI	MISURE	OBIETTIVI
<b>Tempo di navigazione</b>  il tempo di navigazione è definito 1 dell'Allegato A DELIBERA 255/24/CONS. Tempo intercorrente tra il momento in cui viene completata la selezione del numero e la scelta dell'operatore per presentare reclamo.	1	non superiore a 70 secondi per rete fissa
	1	non superiore a 115 secondi per rete mobile
<b>Tempo di attesa</b>  il tempo di attesa è definito 2 dell'Allegato A DELIBERA 255/24/CONS. Tempo intercorrente tra il momento in cui viene selezionata dall'utente la scelta di parlare con un operatore all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) e l'effettivo inizio della conversazione	2	non superiore a 150 secondi per rete fissa e percentuale non superiore al 45%
	2	non superiore a 155 secondi per rete mobile e percentuale non superiore al 55%
<b>Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20 secondi</b>	Percentuale delle chiamate in cui i clienti sono messi in attesa al massimo 20 secondi per parlare con un operatore dopo la selezione del numero o dell'opzione dell'IVR dove applicabile.	Rete fissa 45%
	Percentuale delle chiamate in cui i clienti sono messi in attesa al massimo 20 secondi per parlare con un operatore dopo la selezione del numero o dell'opzione dell'IVR dove applicabile.	Rete mobile 55%
	Percentuale delle chiamate in cui i clienti sono messi in attesa al massimo 20 secondi per parlare con un operatore dopo la selezione del numero o dell'opzione dell'IVR dove applicabile.	Rete fissa e mobile 50%