



## **CARTA DEI SERVIZI** **Fibra.BZ – Clientela business**

**Versione:** 1.0

**Decorrenza:** 01/01/2026

**Operatore:** BZSolutions SRL

**Sede:** Viale Italia, 59 – 20094 Corsico (MI)

**Telefono:** +39-02.928.51.000

**E-mail:** [staff@fibra.bz](mailto:staff@fibra.bz)

**PEC:** [bz@pec.it](mailto:bz@pec.it)

**Marchio commerciale:** Fibra.BZ

### **1. Premessa**

La presente Carta dei Servizi descrive i principi, gli impegni, gli standard di qualità e le modalità di tutela adottate da Fibra.BZ nella fornitura di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico da postazione fissa destinati a clientela business.

La presente Carta dei Servizi si applica, in particolare, a professionisti, ditte individuali, società, enti, associazioni, studi professionali, uffici, esercizi commerciali, condomini e altri soggetti non qualificabili come clientela privata residenziale.

La Carta dei Servizi costituisce parte integrante del rapporto con il Cliente e si affianca alle Condizioni Generali di Contratto Business, alla Sintesi contrattuale, alla documentazione di trasparenza economica e tecnica, all'Informativa privacy e alla Cookie policy.

Fibra.BZ pubblica la presente Carta dei Servizi e i relativi dati di qualità sul proprio sito, in coerenza con la disciplina AGCOM vigente.

### **2. Riferimenti normativi**

La presente Carta dei Servizi è adottata nel rispetto della normativa vigente e, in particolare:

- del Codice delle comunicazioni elettroniche;
- della delibera AGCOM n. 156/23/CONS;
- della delibera AGCOM n. 255/24/CONS;
- delle ulteriori disposizioni AGCOM applicabili ai servizi di accesso a Internet da postazione fissa, ai servizi di assistenza clienti, ai reclami e alla qualità dei servizi.

### **3. Principi generali**

Fibra.BZ eroga i propri servizi nel rispetto dei seguenti principi.

#### **Uguaglianza e imparzialità**

Fibra.BZ fornisce i servizi senza discriminazioni, nel rispetto dei diritti degli utenti e secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

#### **Continuità del servizio**

Fibra.BZ si impegna a garantire la continuità e la regolarità del servizio, fatti salvi gli interventi di manutenzione, gli eventi di forza maggiore, i guasti imputabili a terzi o alla rete di accesso e le cause non imputabili a Fibra.BZ.

#### **Partecipazione**

Il Cliente ha diritto di presentare richieste, segnalazioni, reclami e suggerimenti, e di ottenere riscontri nei tempi previsti.

#### **Cortesia e trasparenza**

Fibra.BZ si impegna a fornire informazioni chiare, comprensibili, complete e aggiornate sui servizi offerti, sulle condizioni economiche e sui canali di assistenza.

#### **Efficienza ed efficacia**

Fibra.BZ persegue il miglioramento continuo della qualità del servizio e dei processi di assistenza alla clientela.

### **4. Servizi offerti**

Fibra.BZ offre servizi di connettività da postazione fissa su tecnologia disponibile all'indirizzo del Cliente, incluse, a titolo esemplificativo:

- FTTH;
- FTTC;
- eventuali servizi accessori;
- eventuali servizi voce su IP;
- eventuali indirizzi IP pubblici statici o subnet IP;



- eventuali servizi business su progetto, inclusi collegamenti dedicati, profili simmetrici, configurazioni personalizzate o servizi con SLA specifici, ove espressamente previsti nell'offerta o nella documentazione contrattuale applicabile.

Le caratteristiche delle singole offerte, incluse velocità, prezzi, costi una tantum, apparati, opzioni e parametri di qualità, sono indicate nei documenti di trasparenza economica e tecnica e nelle relative schede offerta.

## 5. Informazioni al Cliente

Fibra.BZ rende disponibili al pubblico, attraverso il sito internet e gli altri canali di contatto:

- le Condizioni Generali di Contratto Business;
- la presente Carta dei Servizi;
- la Sintesi contrattuale, ove prevista;
- la documentazione di trasparenza economica e tecnica;
- l'Informativa privacy e la Cookie policy;
- i contatti utili per assistenza, reclami e richieste amministrative.

## 6. Conclusione del contratto e attivazione

Fibra.BZ fornisce al Cliente, prima della conclusione del contratto, le informazioni precontrattuali richieste dalla normativa vigente.

L'attivazione del servizio è subordinata:

- alla verifica di copertura;
- alla fattibilità tecnica;
- all'eventuale disponibilità del Cliente per appuntamenti tecnici;
- all'adempimento degli obblighi amministrativi e di pagamento previsti dall'offerta;
- all'eventuale esito positivo delle verifiche amministrative, commerciali o tecniche previste dalla documentazione contrattuale.

I tempi di attivazione possono variare in funzione della tecnologia, dell'operatore di rete, della presenza di infrastrutture preesistenti, della necessità di interventi tecnici, di eventuali oneri di primo allaccio, opere speciali o adeguamenti e di eventuali impedimenti non imputabili a Fibra.BZ.

Fibra.BZ si impegna a informare il Cliente sullo stato della pratica e, in caso di ritardo non imputabile al Cliente, a fornire aggiornamenti sullo stato di avanzamento, per quanto ragionevolmente possibile.

## 7. Modem libero e apparati

Il Cliente può utilizzare apparati terminali di propria scelta compatibili con il servizio sottoscritto, nel rispetto della normativa applicabile e delle specifiche tecniche messe a disposizione da Fibra.BZ.

Qualora l'offerta preveda apparati in comodato, noleggio o altra formula, il Cliente è tenuto a custodirli con diligenza e a restituirli nei termini previsti dalla documentazione contrattuale.

Fibra.BZ non garantisce il corretto funzionamento del servizio con apparati del Cliente non compatibili, non conformi o non correttamente configurati.

## 8. Assistenza clienti

Fibra.BZ mette a disposizione del Cliente i seguenti canali di assistenza:

- telefono: +39-02.928.51.000
- e-mail: [staff@fibra.bz](mailto:staff@fibra.bz)
- eventuali ulteriori canali digitali indicati sul sito

Il servizio di assistenza clienti telefonica con operatore umano è disponibile nei giorni feriali nella fascia 8:30-21:30, in conformità alla disciplina AGCOM vigente. È altresì prevista un'opzione dedicata ai reclami.

Per le offerte business standard si applicano i canali e i livelli di assistenza ordinari indicati nella presente Carta dei Servizi e nella documentazione contrattuale.

Per le offerte business soggette a condizioni particolari o a SLA dedicati, eventuali priorità di assistenza, tempi di presa in carico, tempi di ripristino, disponibilità garantite o livelli di supporto ulteriori o differenti sono disciplinati dalla relativa documentazione specifica.

## 9. Segnalazione guasti

Il Cliente può segnalare malfunzionamenti e guasti attraverso i canali di assistenza indicati da Fibra.BZ.



Fibra.BZ si impegna a prendere in carico le segnalazioni e a operare, direttamente o tramite i fornitori di rete coinvolti, per il ripristino del servizio nel minor tempo possibile, tenendo conto:

- della tecnologia utilizzata;
- della tipologia di guasto;
- dell'orario di apertura della segnalazione;
- dell'eventuale necessità di intervento presso la sede del Cliente;
- delle eventuali cause imputabili a terzi, al Cliente o a forza maggiore.

Per le offerte business con SLA specifici si applicano, ove previsti, i tempi e i livelli di servizio indicati nella relativa documentazione contrattuale.

## 10. Reclami

Il Cliente può presentare reclamo relativo a:

- malfunzionamenti del servizio;
- ritardi di attivazione o ripristino;
- addebiti contestati;
- inosservanza delle condizioni contrattuali o della presente Carta dei Servizi;
- qualità dell'assistenza ricevuta.

I reclami possono essere presentati tramite:

- telefono;
- e-mail;
- PEC;
- eventuali ulteriori canali indicati sul sito.

Fibra.BZ assegna al reclamo un riferimento identificativo e si impegna a fornire riscontro entro 30 giorni dalla ricezione, in conformità alla disciplina AGCOM vigente.

## 11. Fatturazione e pagamenti

Fibra.BZ emette la fatturazione con la periodicità prevista dalla singola offerta.

Il Cliente può utilizzare i metodi di pagamento indicati nella documentazione commerciale e contrattuale.

Il Cliente può contestare eventuali addebiti secondo le modalità previste nelle Condizioni Generali di Contratto Business e nella presente Carta dei Servizi.

## 12. Qualità del servizio

Fibra.BZ si impegna a monitorare la qualità dei servizi offerti sulla base degli indicatori applicabili ai servizi di comunicazione elettronica da postazione fissa.

I parametri di qualità contrattualmente rilevanti, inclusi quelli relativi alle velocità minima, massima e normalmente disponibile dell'accesso Internet, nonché gli eventuali strumenti ufficiali di misura, sono indicati nei documenti di trasparenza tecnica e nella normativa AGCOM applicabile.

Il Cliente può verificare le prestazioni della propria linea mediante gli strumenti ufficiali previsti dalla normativa vigente, inclusa la piattaforma MisuraInternet e, nei casi previsti, il software Ne.Me.Sys.

## 13. Standard di qualità e obiettivi

Fibra.BZ pubblica sul proprio sito:

- la presente Carta dei Servizi;
- i resoconti periodici dei risultati di qualità;
- le relazioni annuali in materia di qualità dei servizi, secondo quanto previsto da AGCOM.

### Tabella degli standard di qualità

Indicatore	Standard / Obiettivo Fibra.BZ
Tempo di risposta ai reclami	entro 30 giorni
Tempo medio di risposta dell'operatore al servizio clienti telefonico	non superiore a 150 secondi



<b>Indicatore</b>	<b>Standard / Obiettivo Fibra.BZ</b>
Percentuale di chiamate verso operatore servite entro 20 secondi	non inferiore al 40%
Accuratezza della fatturazione	almeno 99%
Percentuale di reclami risolti senza ulteriori solleciti	almeno 90%
Tempo massimo di attivazione del servizio, salvo impedimenti tecnici o cause non imputabili a Fibra.BZ	entro 60 giorni solari
Tempo massimo di riparazione dei malfunzionamenti, salvo cause non imputabili a Fibra.BZ	entro 3 giorni lavorativi dalla corretta presa in carico
Gli standard sopra indicati si applicano salvo cause di forza maggiore, fatti imputabili a terzi, indisponibilità o irreperibilità del Cliente, impedimenti tecnici, ritardi imputabili ai fornitori di rete o ad altri operatori non direttamente governabili da Fibra.BZ, mancata acquisizione di permessi o ogni altra causa non imputabile a Fibra.BZ.	

Gli standard sopra indicati costituiscono i livelli generali applicabili ai servizi offerti da Fibra.BZ, salvo quanto diversamente previsto da specifiche offerte business, condizioni particolari o allegati SLA dedicati.

## 14. Indennizzi

Fibra.BZ riconosce al Cliente gli indennizzi previsti dalla normativa vigente e dalla regolamentazione AGCOM esclusivamente nei casi di disservizio, ritardo, sospensione o mancato riscontro direttamente imputabili a Fibra.BZ.

Non maturano indennizzi nei casi dovuti, a titolo esemplificativo, a:

- forza maggiore;
- fatti imputabili a soggetti terzi;
- ritardi o impedimenti imputabili al fornitore di rete o ad altri operatori non direttamente governabili da Fibra.BZ;
- indisponibilità, irreperibilità o mancata collaborazione del Cliente;
- appuntamenti tecnici non eseguibili per causa imputabile al Cliente;
- impianto interno del Cliente non idoneo;
- apparati o configurazioni del Cliente;
- mancata acquisizione di permessi, autorizzazioni o accessi necessari;
- sospensioni o ritardi dovuti a motivi di sicurezza della rete o ad adempimenti normativi;
- ogni altra causa non imputabile a Fibra.BZ.

Gli indennizzi decorrono, ove applicabile, dalla data di scadenza del termine previsto per la prestazione o dalla corretta presa in carico della segnalazione o del reclamo, purché completi di tutti gli elementi necessari alla lavorazione.

La presente Carta dei Servizi non introduce livelli di servizio ulteriori o più onerosi rispetto a quelli previsti dalla normativa vigente, salvo ove espressamente indicato.

Per le offerte business soggette a condizioni particolari o a SLA dedicati, eventuali livelli di servizio, indennizzi o service credit ulteriori o differenti sono disciplinati dalla relativa documentazione specifica.

### Tabella degli indennizzi

<b>Fattispecie</b>	<b>Indennizzo</b>
Ritardo nell'attivazione del servizio di accesso a Internet per cause imputabili a Fibra.BZ	10,00 € per ogni giorno di ritardo
Ritardo nella riparazione del guasto con interruzione completa del servizio per cause imputabili a Fibra.BZ	8,00 € per ogni giorno di ritardo
Malfunzionamento del servizio con erogazione irregolare o discontinua per cause imputabili a Fibra.BZ	4,00 € per ogni giorno di ritardo
Sospensione amministrativa indebita del servizio	10,00 € per ogni giorno di sospensione
Cessazione amministrativa indebita del servizio	10,00 € per ogni giorno di cessazione
Mancata risposta al reclamo entro il termine previsto	2,50 € per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di 300,00 €

Gli indennizzi sono riconosciuti nei casi e nei limiti previsti dalla normativa vigente e dalla regolamentazione AGCOM applicabile. Ove previsti, si applicano i relativi massimali di legge o di regolamentazione.

Gli indennizzi eventualmente previsti come automatici dalla normativa o dalla regolamentazione applicabile sono riconosciuti senza necessità di specifica richiesta da parte del Cliente. Negli altri casi, il Cliente può richiederli presentando reclamo tramite i canali indicati nella presente Carta dei Servizi.

Il riconoscimento dell'indennizzo avviene, ove applicabile, mediante accredito nella prima fattura utile o con altra modalità idonea.



## 15. Procedura per la richiesta di indennizzo

Il Cliente che ritenga di avere diritto a un indennizzo può:

- presentare reclamo scritto o tramite i canali di assistenza indicati;
- descrivere il disservizio o il ritardo lamentato;
- indicare, se possibile, il periodo temporale interessato;
- allegare eventuale documentazione utile.

Fibra.BZ esamina la richiesta e comunica al Cliente l'esito nei tempi previsti per la gestione dei reclami.

In caso di accoglimento, l'indennizzo sarà corrisposto secondo le modalità previste dalla normativa o dal contratto, di norma mediante accredito nella prima fattura utile o con altra modalità idonea.

## 16. Procedure di conciliazione e risoluzione delle controversie

Qualora il Cliente non sia soddisfatto dell'esito del reclamo o non abbia ricevuto riscontro nei tempi previsti, potrà avvalersi degli strumenti di risoluzione delle controversie previsti dalla normativa vigente, inclusa la procedura di conciliazione dinanzi agli organismi competenti.

## 17. Tutela dei dati personali

Fibra.BZ tratta i dati personali dei Clienti nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali e secondo quanto previsto dall'Informativa privacy pubblicata sul sito e resa disponibile al Cliente.

## 18. Validità, aggiornamenti e pubblicazione

La presente Carta dei Servizi è valida dalla data sopra indicata e può essere aggiornata per adeguamenti normativi, regolamentari, tecnici o organizzativi.

La versione aggiornata è pubblicata sul sito di Fibra.BZ.

### **Fibra.BZ – BZSolutions SRL**

Viale Italia, 59 – 20094 Corsico (MI)

Telefono: +39-02.928.51.000

E-mail: [staff@fibra.bz](mailto:staff@fibra.bz)

PEC: [bz@pec.it](mailto:bz@pec.it)