

# CARTA DEI SERVIZI



**ILLUMIA**  
START EVERYDAY

# UNA GUIDA TRASPARENTE AI NOSTRI SERVIZI

Vogliamo fare in modo che l'esperienza con noi risponda perfettamente alle aspettative dei nostri clienti. Per questo ti invitiamo a leggere la Carta dei Servizi, una guida chiara e completa in cui troverai tutte le informazioni sul Servizio Internet di Illumia. In particolare, la Carta illustra i nostri impegni e riepiloga i tuoi diritti, elenca i principali momenti del nostro rapporto contrattuale, spiega come utilizzare i nostri servizi.

La Carta dei Servizi si affianca alle Condizioni Generali di Contratto che riportano ogni ulteriore approfondimento di natura contrattuale, come stabilito dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCom).

Puoi accedere alla Carta dei Servizi sul sito [illumia.it](http://illumia.it) oppure contattando il Servizio Clienti da telefono fisso al numero 800.046.640, da cellulare al numero 051.600.80.80 (da lunedì a venerdì, ore 9.00 - 18.00 esclusi i festivi), via e-mail all'indirizzo [servizioclienti@illumia.it](mailto:servizioclienti@illumia.it)

## SOMMARIO



### I NOSTRI VALORI



### SOTTOSCRIZIONE DEL CONTRATTO



### ATTIVAZIONE



### LA GESTIONE DEL CONTRATTO



### LA CESSAZIONE DEL CONTRATTO



### I NOSTRI IMPEGNI



### OBIETTIVI DI QUALITÀ





## I NOSTRI VALORI

I nostri valori vivono e si rinnovano nel lavoro di ogni giorno. A prima vista sembrano distanti dal mondo in cui operiamo, invece rappresentano esattamente ciò che ci ha formati, ciò che ci guida, ciò che siamo e quello per cui, ogni giorno, perseguiamo i nostri obiettivi.

### VELOCITÀ

La velocità andare dritto al punto.

### CONOSCENZA

Per conoscere non basta il cuore serve la testa.

### CORAGGIO

Chi ha coraggio non ha paura dell'errore.

### GRATUITÀ

Un lavoro ben svolto contiene sempre una dimensione di gratuità.

### BELLEZZA

La bellezza quando accade pervade tutto di verità.

### FIDUCIA

Fidarsi è bene, non fidarsi è peggio.







## SOTTOSCRIZIONE DEL CONTRATTO

Puoi richiedere il Servizio Internet di Illumia direttamente da questi canali:

- Sito web [illumia.it](http://illumia.it)
- Numero Verde 800.80.88.80
- Offerte proposte dai nostri partner commerciali

Al momento della conclusione del contratto ti invieremo tutti i relativi documenti (Condizioni Generali di Contratto, Condizioni Economiche e la presente Carta dei Servizi) all'indirizzo e-mail che ci avrai indicato o in alternativa riceverai la documentazione cartacea. I documenti contengono tutte le informazioni utili al tuo rapporto contrattuale con noi. Da quel momento il contratto sarà valido e decorreranno i 14 giorni previsti dal Codice del Consumo per esercitare il diritto di ripensamento. Puoi anche velocizzare l'attivazione del servizio chiedendo la procedura per l'attivazione immediata (senza attendere 14 giorni). Per essere continuamente aggiornato sullo stato di attivazione del contratto ti basterà contattare il nostro Servizio Clienti. In caso di mancata attivazione per responsabilità di Illumia, il contratto viene annullato e non dovrai pagare nulla.



## ATTIVAZIONE

Ci impegniamo ad attivare il servizio entro 60 giorni dalla sottoscrizione del contratto. In questo periodo faremo alcune verifiche tecniche per essere certi che la tua abitazione possa ricevere il nostro servizio. Se le verifiche avranno esito positivo, ti contatteremo per procedere e fissare un appuntamento per l'installazione. In caso di migrazione, potrai procedere autonomamente, senza l'intervento del tecnico.

Il Servizio Internet Illumia prevede un Modem in comodato d'uso gratuito o in locazione, a seconda di quanto previsto dal documento Condizioni Economiche, ma puoi anche scegliere di utilizzare un Modem di tua proprietà come previsto dalla Delibera AGCom n. 348/18/CONS, in questo caso, per ottenere le migliori prestazioni della rete, è necessario che disponga delle caratteristiche tecniche che trovi descritte nella sezione dedicata sul sito [illumia.it](http://illumia.it).





## LA GESTIONE DEL CONTRATTO

### Area Clienti Illumia

Dopo la conclusione del contratto potrai registrarti all'Area Clienti sul sito [illumia.it](http://illumia.it). Per accedere basterà inserire Codice Cliente, presente sulla prima pagina del contratto, Codice Fiscale, e-mail e password. Nell'Area Clienti sono previste funzionalità che ti permettono di:

- Consultare le condizioni contrattuali e tutte le informazioni relative all'offerta;
- Consultare le tue fatture;
- Aggiornare i tuoi dati anagrafici e le modalità di pagamento;
- Accedere agli ulteriori servizi pensati per te.

### Fatture

Ogni mese invieremo gratuitamente le tue fatture in formato digitale all'indirizzo e-mail che ci avrai indicato, oppure le troverai nella tua Area Personale. In alternativa, puoi scegliere di riceverle in formato cartaceo.

### Modalità di Pagamento

Per garantirti un'esperienza smart e full digital, le nostre offerte prevedono solo modalità di pagamento tramite addebito diretto in conto corrente (SDD).

### Tariffe agevolate

Per gli utenti non udenti e non vedenti abbiamo offerte agevolate come previsto dalla Delibera AGCom n. 46/17/CONS. In particolare, è prevista un'agevolazione del 50% sul canone base del servizio. Per maggiori informazioni visita il nostro sito [illumia.it](http://illumia.it) oppure chiama il nostro Servizio Clienti.







## LA CESSAZIONE DEL CONTRATTO

Ci impegniamo affinché tu sia sempre soddisfatto dell'esperienza con noi, se però dovessi decidere di cessare il servizio, è importante che tu abbia tutte le informazioni necessarie.

### Ripensamento

Se hai sottoscritto l'offerta a distanza (telefonicamente, via web) o personalmente in un luogo diverso dagli uffici commerciali del venditore (presso la propria abitazione, in un centro commerciale, ecc.), puoi cambiare idea entro 14 giorni dalla conclusione del contratto come previsto dall'art. 52 del Codice del Consumo. Solamente in caso di contratto concluso durante una visita non richiesta presso l'abitazione del cliente o durante escursioni organizzate con fini promozionali, il termine per l'esercizio del diritto di Ripensamento è prolungato a 30 giorni.

Se hai richiesto esplicitamente l'attivazione immediata del servizio e decidi comunque di cambiare idea nei termini di cui sopra, potrebbero esserti addebitati eventuali importi proporzionali ai servizi che ti abbiamo fornito fino al momento in cui ci hai comunicato il ripensamento.

### Recesso

Potrai decidere in qualsiasi momento di disattivare il servizio comunicandoci la tua intenzione di recedere dal contratto con un preavviso di 30 giorni, inviando una e-mail a [servizioclienti@illumia.it](mailto:servizioclienti@illumia.it) allegando copia del documento di identità. In tal caso ti sarà addebitato il costo di disattivazione del Servizio Internet per coprire i costi che sosterremo per la chiusura del tuo servizio, in ogni caso non superiori al tuo canone mensile al netto di eventuali sconti o promozioni, ed eventuale penale per mancata restituzione del modem.

Se l'offerta a cui hai aderito prevede una durata minima (mai superiore a 24 mesi) e vuoi recedere dal contratto con Illumia prima dello scadere dell'offerta, ti saranno addebitate in un'unica soluzione eventuali rate residue relative a servizi o prodotti (es. contributo di attivazione, vendita modem...). Potrai scegliere se proseguire il pagamento con il piano rateale inviandoci una e-mail all'indirizzo [servizioclienti@illumia.it](mailto:servizioclienti@illumia.it).

### Recesso per modifiche contrattuali

Potremmo avere necessità di variare le condizioni contrattuali (solo per giustificati motivi). In tal caso invieremo una comunicazione scritta, con un preavviso di 30 giorni, ai recapiti da te forniti (e-mail, SMS o posta). Se le modifiche contrattuali da noi proposte non dovessero adattarsi alle tue esigenze, avrai diritto di recedere dal contratto senza addebito di penali né costi di disattivazione, entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione nelle modalità che ti comunicheremo. In caso di recesso, se hai acquistato con noi un prodotto o un servizio a rate, ti verranno addebitate in un'unica soluzione le rate residue, a meno che non sia indicata nella comunicazione di recesso la volontà di proseguire con il piano rateale.

### Restituzione modem

Se avrai usufruito del modem in comodato d'uso gratuito o in locazione, potrai ritenerlo tuo, salvo comunicazione da parte nostra entro 30 giorni dalla data di disattivazione del servizio. In caso di mancata restituzione potremmo richiederti il pagamento di una penale come previsto nelle condizioni generali di contratto. Ti ricordiamo che le spese di spedizione relative alla restituzione del Modem saranno a tuo carico.



## I NOSTRI IMPEGNI

### Come contattarci

Se non sei ancora cliente Illumia e vuoi consultare le nostre offerte, vai sul sito [illumia.it](http://illumia.it) dove potrai sottoscrivere in piena autonomia il contratto. Se hai bisogno di aiuto per la sottoscrizione del contratto puoi chiamare il numero verde 800.80.88.80 dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 18:00. Se sei già cliente Illumia, puoi consultare e scegliere altre offerte anche dall'Area Clienti del nostro sito. Tutti i clienti Illumia hanno a disposizione un Servizio Clienti dedicato. Puoi metterti in contatto con noi tramite:

- Numero Verde: da fisso 800.046.640 o da cellulare 051.600.80.80, nei seguenti orari Lun - Ven 9.00 - 18.00 (esclusi i festivi)  
La telefonata è gratuita da tutti i telefoni di rete fissa, dai telefoni cellulari il costo varia a seconda del piano tariffario dell'operatore telefonico.
- E-mail: [servizioclienti@illumia.it](mailto:servizioclienti@illumia.it)

## Reclami

Hai sempre la possibilità di inviarci un reclamo quando ritieni che non abbiamo rispettato i nostri impegni. Di seguito uno schema che ne riassume le fasi:

<b>SEGNALAZIONE</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>— Inviaci una segnalazione descrivendo dettagliatamente cosa è accaduto</li><li>— Puoi farlo scrivendoci una e-mail a <a href="mailto:servizioclienti@illumia.it">servizioclienti@illumia.it</a></li></ul>
<b>VERIFICA</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>— Faremo tutte le verifiche necessarie per accertare quanto accaduto</li></ul>
<b>RISPOSTA</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>— Riceverai una risposta entro 45 giorni; assegneremo al tuo reclamo un codice e potrai contattarci in qualsiasi momento per farci delle domande o per conoscere a che punto è la risoluzione del problema</li><li>— In caso il tuo reclamo sia fondato faremo tutto il necessario per risolvere il disservizio</li><li>— In caso il tuo reclamo non possa essere accolto, ti spiegheremo perché</li></ul>

Ti ricordiamo che, se al termine della gestione del reclamo riterrai che i tuoi diritti non siano stati tutelati, potrai sempre ricorrere alla Procedura di Conciliazione. Potrai inoltrare la richiesta utilizzando l'apposita piattaforma Conciliaweb dell'AGCom (<https://conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/login.htm>) o potrai rivolgerti ad un'Associazione dei Consumatori. 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.



## Indennizzi

Se dovessimo venire meno agli impegni presi nei tuoi confronti, puoi aprire una segnalazione e ricevere un indennizzo che ti verrà accreditato in fattura. Di seguito trovi l'elenco degli impegni e il valore degli indennizzi:

TIPO DI SEGNALAZIONE	IMPEGNI	INDENNIZZO
<b>ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO</b>	— Ci impegniamo ad attivare la tua fornitura entro 60 giorni solari dalla tua richiesta, decorsi i tempi per il ripensamento (14 giorni) <sup>(*)</sup>	<b>10€</b> per ogni giorno di ritardo fino a un massimo di 100€
<b>RIPARAZIONE GUASTI</b>	— Ci impegniamo a risolvere il degrado della rete (irregolare erogazione del servizio) entro <b>8 giorni lavorativi</b> dalla tua segnalazione — Ci impegniamo a risolvere il disservizio (la completa interruzione del servizio) per motivi tecnici entro <b>4 giorni lavorativi</b> dalla tua segnalazione	<b>5€</b> per ogni giorno di ritardo nella risoluzione del degrado fino ad un massimo di 50€ <b>9€</b> per ogni giorno di ritardo nella risoluzione del disservizio fino ad un massimo di 90€
<b>TEMPO DI RISPOSTA AI RECLAMI SCRITTI</b>	— Ci impegniamo a verificare e rispondere alle tue segnalazioni entro <b>45 giorni solari</b>	<b>2,5€</b> per ogni giorno di ritardo fino a 300€
<b>RISPETTO DELL'OBLIGO DI INFORMAZIONE SULL'ATTIVAZIONE</b>	— Ci impegniamo a erogarti un indennizzo in caso non ti abbiamo informato sui motivi del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, oppure nel caso di informazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi	<b>10€</b> per ogni giorno di ritardo
<b>CESSAZIONE O SOSPENSIONE DEL SERVIZIO</b>	— Ci impegniamo a erogarti un indennizzo in caso il servizio venga cessato o sospeso impropriamente	<b>10€</b> per ogni giorno di errata cessazione o sospensione del servizio
<b>SERVIZI NON RICHIESTI</b>	— Ci impegniamo ad attivare il servizio o il profilo tariffario richiesto	<b>2,5€</b> per ciascun giorno di attivazione del servizio o profilo non richiesto

<sup>(\*)</sup> Da queste tempistiche sono esclusi i tempi dovuti a eccezionale difficoltà tecnica nella fornitura del servizio, i tempi dipendenti da Cliente e, in generale, le tempistiche non attribuibili ad Illumia.







## OBIETTIVI DI QUALITÀ

Ecco gli obiettivi di qualità per l'anno 2024:

<b>TEMPI DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO</b>	<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>95% dei clienti attivati entro <b>35 giorni</b></li><li>99% dei clienti attivati entro <b>58 giorni</b></li><li>Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente: <b>99,2%</b></li><li>Tempo medio di attivazione: <b>14 giorni</b></li></ul>
<b>TASSO DI MALFUNZIONAMENTO PER LINEA DI ACCESSO</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>È il rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee d'accesso in banda larga: <b>2,6%</b></li></ul>
<b>TEMPO DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI</b>	<p>Il tempo che intercorre tra la segnalazione di malfunzionamento della rete e la risoluzione del problema.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>80% dei malfunzionamenti riparati entro <b>98 ore</b></li><li>90% dei malfunzionamenti riparati entro <b>195 ore</b></li><li>Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: <b>94,4%</b></li><li>Tempo medio di riparazione: <b>78 ore</b></li></ul>
<b>TEMPO DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE AI SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Navigazione su risponditore automatico (IVR): <b>109 secondi</b></li><li>Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti (dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore): <b>68 secondi</b></li><li>Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 30 secondi: <b>61,1%</b></li></ul>
<b>ADDEBITI CONTESTATI</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato in forma scritta rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: <b>0,7%</b></li></ul>
<b>VELOCITÀ DI TRASMISSIONE DATI <sup>(*)</sup></b>	<p><b>SERVIZIO DI CONNETTIVITÀ A BANDA ULTRALARGA IN FIBRA FORNITO NELLA TECNOLOGIA FTTH (FIBER TO THE HOME):</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Profilo nominale in download di 1000 Megabit/s (con accesso FTTH): <b>100Mbit/s</b></li><li>Profilo nominale in upload di 300 Megabit/s (con accesso FTTH): <b>12 Mbit/s</b></li><li>Ritardo massimo: profilo nominale in download di 1000 Megabit/s (con accesso FTTH): <b>60 ms</b></li></ul> <p><b>SERVIZIO DI CONNETTIVITÀ IN FIBRA MISTO RAME FORNITO NELLA TECNOLOGIA FTTC (FIBER TO THE CABINET):</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Profilo nominale in download di 100/200 Megabit/s (con accesso FTTC): <b>20 Mbit/s</b></li><li>Profilo nominale in upload di 20 Megabit/s (con accesso FTTC): <b>2 Mbit/s</b></li><li>Ritardo massimo: profilo nominale in download di 100/200 Megabit/s (con accesso FTTC): <b>70 ms</b></li></ul>

<sup>(\*)</sup> Per maggiori dettagli puoi visitare la sezione dedicata sul sito [illumia.it](https://www.illumia.it)

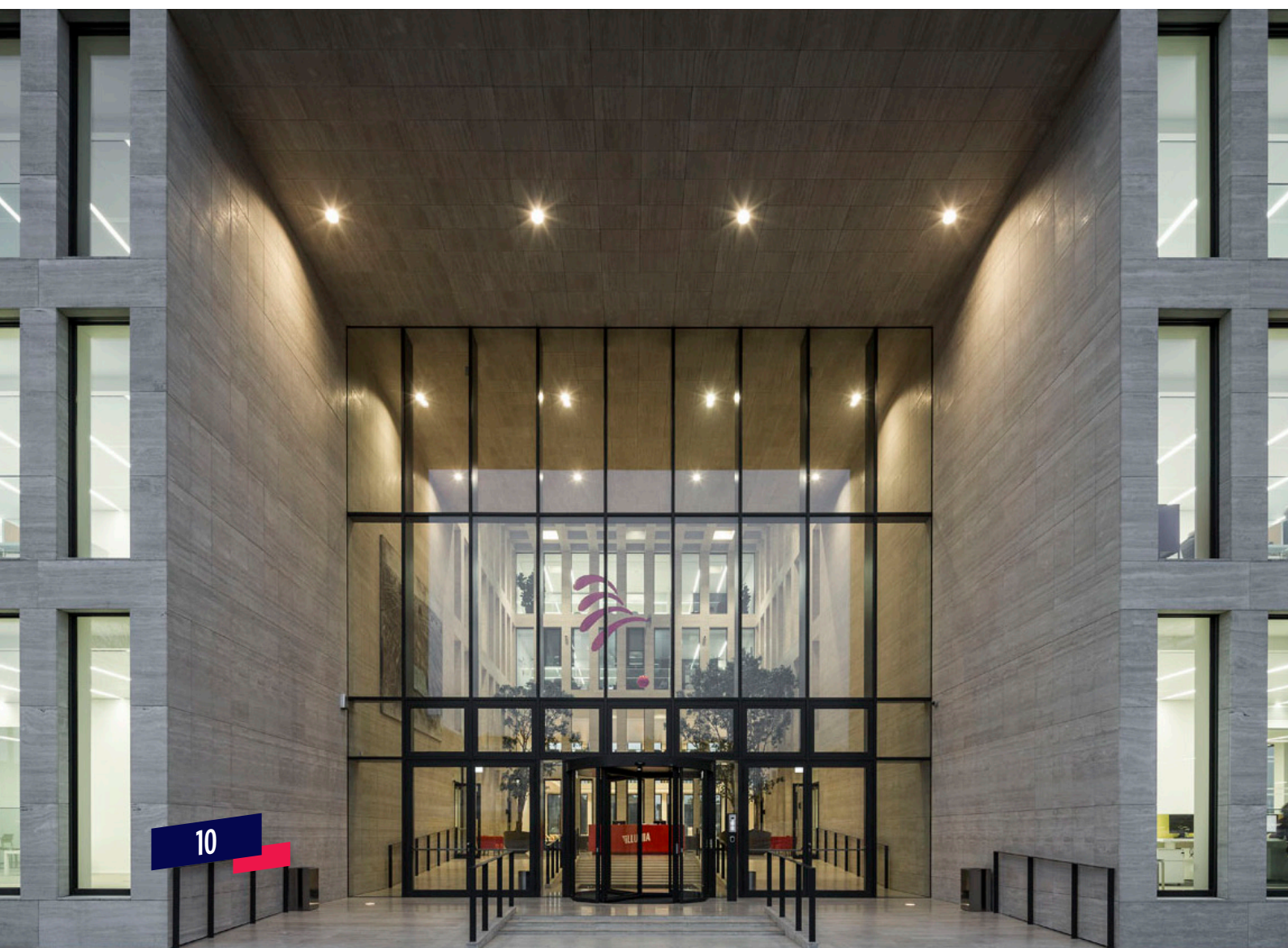
Vogliamo migliorare continuamente il servizio che offriamo, per questo rileviamo costantemente i valori di alcuni indicatori di qualità stabiliti dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con le delibere n. 131/06/CSP e n. 156/23/CONS s.m.i. e li confrontiamo con gli obiettivi prefissati.



## STANDARD DI QUALITÀ ILLUMIA

Per tutelare i nostri Clienti abbiamo avviato una collaborazione con le Associazioni dei Consumatori Codacons e Movimento Difesa del Cittadino che hanno condotto un'attenta verifica delle policy di vendita di Illumia. L'indagine ha certificato la correttezza dei contenuti e delle modalità di lavoro di tutte le unità di business coinvolte, rilasciando così a Illumia un vero e proprio bollino di validazione grazie al quale oggi possiamo:

- usufruire di una formazione dedicata per le agenzie collaboranti, in particolare sui diritti dei consumatori in merito al nuovo Regolamento Europeo sulla Privacy (GDPR) e alle norme di settore in ambito commerciale;
- avere una certificazione sulle nostre policy di vendita, in particolare il processo di recruiting delle agenzie di vendita e il monitoraggio della qualità del loro lavoro (inclusi provvedimenti sanzionatori), validata dagli staff delle due associazioni dei consumatori tramite un apposito audit.





# CONTATTI

## **Illumia S.p.A.**

Via de' Carracci, 69/2 - 40129 Bologna

**illumia.it**

### **Servizio Clienti**

servizioclienti@illumia.it

800.046.640 numero verde da telefono fisso

051.600.80.80 da cellulare

Dal Lunedì al Venerdì (festivi esclusi): 8:00 - 19:00

Sabato (festivi esclusi): 9:00 - 13:00

### **Servizio Vendite**

800.80.88.80 numero verde

Dal Lunedì al Venerdì (festivi esclusi): 8:00 - 19:00

Sabato (festivi esclusi): 9:00 - 13:00



