

Carta dei Servizi 2023 – SAFETY21 SPA

SAFETY21 SPA, nell'ambito di un programma improntato alla trasparenza nei rapporti con la propria clientela, e alla qualità dei servizi offerti, con la presente Carta dei Servizi, redatta secondo lo schema della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 e secondo le direttive di cui alla Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, 254/04/CSP e 131/06/CSP e 244/08/CSP, garantisce le informazioni utili per inoltrare segnalazioni, proposte, richieste di chiarimento e reclami da parte della clientela e gli standard dei Servizi, così come richiesti dalla vigente normativa in materia di telecomunicazioni, quali la continuità, la regolarità d'erogazione della fornitura e la tempestività del suo ripristino in caso di disservizio, da intendersi validi in condizioni normali d'esercizio. Nel caso in cui si rendesse necessario, ai rapporti contrattuali in essere, si applica la normativa sui contratti a distanza contenuta nel Decreto Legislativo 6 settembre 2005 n. 206.

La presente Carta dei Servizi verrà periodicamente aggiornata qualora la normativa in materia dovesse subire modifiche di carattere regolamentare, nonché nei casi di mutamenti nelle soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali.

SAFETY21 SPA è società per azioni con sede a ROMA (RM) - 00144 in VIA CHOPIN 12 codice fiscale, partita Iva e numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Roma n. 13365760159.

La Carta dei Servizi di SAFETY21 SPA si articola in quattro parti:

- la parte prima illustra i principi fondamentali che stanno alla base dei servizi offerti;
- la parte seconda indica come sono regolati i rapporti con gli utenti e l'accessibilità ai servizi;
- la parte terza elenca gli standard qualitativi dei servizi;
- la parte quarta descrive procedure e modalità inerenti rimborsi e indennizzi.

PARTE PRIMA I PRINCIPI FONDAMENTALI

1. PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi erogati da SAFETY21 SPA nell'ambito delle comunicazioni elettroniche sono l'accesso ad Internet attraverso connessioni a banda larga e ultra larga (cablate o senza fili), servizi di comunicazione vocale nomadico, l'installazione e la fornitura di reti pubbliche di comunicazione elettronica e la rivendita di traffico telefonico.

1.1 Uguaglianza ed Imparzialità

- SAFETY21 SPA assicura che i Servizi offerti sono erogati secondo regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche.
- L'uguaglianza così descritta viene intesa esclusivamente come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni sociali e/o personali.

Safety21 S.p.A. a socio unico

Sede legale e operativa: Via Chopin, 12 – 00144 Roma (RM) – T + 39 06 8339 3280 – F +39 06 8339 3281

Sede operativa: Via Lepetit, 8 – 20124 Milano (MI) – T +39 02 3792 0140

C.F. e P.Iva 13365760159 - Capitale Sociale € 10.500.000 i.v. - REA RM n. 1306732

www.safety21.it | safety21.spa@pec.it | info@safety21.it

Altre sedi del Gruppo: Orvieto | Padova | Benevento | Bologna | La Spezia | Firenze | Beinasco

Certificazioni

ISO 9001:2015
ISO 14001:2015
ISO 20000:2018
ISO 27001:2019
ISO 27017:2015

ISO 27018:2019
ISO 27701:2019
ISO 37001:2016
SA8000:2014

- SAFETY21 SPA s'impegna a garantire parità di trattamento per tutti i cittadini ovunque residenti nel territorio di competenza, compresi i residenti in aree che, rispetto ad altre, sono raggiungibili con maggior difficoltà.
- SAFETY21 SPA garantisce inoltre di gestire con particolare attenzione i soggetti portatori di handicap, gli anziani ed i cittadini appartenenti a fasce sociali deboli. SAFETY21 SPA nei comportamenti verso i Clienti si attiene a principi di obiettività, neutralità ed imparzialità.

1.2 Continuità

- SAFETY21 SPA s'impegna ad erogare ai Clienti i Servizi nel rispetto delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, questi pertanto devono essere regolari, continui e senza interruzione.
- SAFETY21 SPA s'impegna a ridurre al minimo i tempi di disservizio per arrecare agli utenti il minor disagio possibile. Nei casi di disservizi per interventi di manutenzione o per causa di forza maggiore, SAFETY21 SPA adotta i provvedimenti necessari al fine di ridurre al minimo il disagio per gli utenti, informando in anticipo i propri utenti degli interventi di manutenzione programmata che possono comportare interruzioni dei servizi.
- SAFETY21 SPA informa la propria clientela che i Servizi vengono alimentati tramite energia elettrica e che alcuni elementi di rete non sono ridondabili e che in caso di applicazioni che richiedano particolare continuità del servizio è opportuna la predisposizione da parte del Cliente di opportuni sistemi di emergenza. Nel caso specifico dei servizi wireless in banda non licenziata, essendo possibili lecite interferenze di terzi, queste ultime possono considerarsi causa di forza maggiore.

1.3 Partecipazione

- SAFETY21 SPA garantisce la partecipazione del Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, alla prestazione dei Servizi affinché lo stesso possa sempre essere informato circa la fruibilità del Servizio in una determinata area.
- SAFETY21 SPA verifica attraverso il Servizio di assistenza clienti le ragioni dell'eventuale non corretta erogazione dei Servizi.
- SAFETY21 SPA collabora con i propri Clienti per il miglioramento dei Servizi offerti.
- Ogni utente può inviare il proprio contributo, generale o relativo al singolo caso specifico, sotto forma di segnalazioni di disservizio, osservazioni, reclami e suggerimenti, attraverso i riferimenti del Servizio Clienti, come pure richiedere in qualsiasi momento informazioni che lo riguardino. Con specifico riferimento ai reclami e specifiche segnalazioni si precisa che gli stessi saranno presi in considerazione con tempi di riscontro inferiori ai 30 (trenta) giorni dalla ricezione.

1.4 Efficienza ed Efficacia

- SAFETY21 SPA persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei Servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

1.5 Chiarezza dei Messaggi

- SAFETY21 SPA al fine di garantire il pieno e consapevole diritto di scelta e di agevolare l'esercizio dei diritti di scelta e l'adempimento delle procedure richieste per la fornitura, il recesso e le variazioni, si impegna ad informare il pubblico circa le caratteristiche dei Servizi erogati, le modalità di erogazione degli stessi ed i relativi prezzi, le modalità di fatturazione in modo trasparente, utilizzando un linguaggio chiaro e semplice.

I RAPPORTI CON GLI UTENTI E L'ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI

2. ASSISTENZA AI CLIENTI

SAFETY21 SPA fornisce un servizio telefonico di assistenza 0492010072 attivo dalle ore 8.30 alle 17.30, al quale il Cliente può segnalare disservizi, richiedere informazioni relative ai servizi forniti da SAFETY21 SPA, e avanzare eventuali proposte di miglioramento del servizio.

SAFETY21 SPA mette anche a disposizione un indirizzo email supporto@telerete.it dove poter segnalare i guasti e/o i disservizi 24h su 24h.

SAFETY21 SPA assicura e verifica periodicamente la chiarezza e la comprensibilità dei documenti destinati alla Clientela e ne garantisce l'accessibilità.

Le informazioni di carattere generale sono comunque presenti nel sito istituzionali www.safety21.it

2.1 MEZZI D'INFORMAZIONE VERSO I CLIENTI

SAFETY21 SPA informa i Clienti utilizzando modalità diverse, in particolare:

- la consegna al Cliente delle "Condizioni Generali di Contratto" in occasione della sottoscrizione di un nuovo contratto di fornitura, riportate nell'offerta
- informa il Cliente sulle procedure di pagamento delle fatture, sulla frequenza e sui meccanismi di rilevazione del traffico, sulle eventuali agevolazioni esistenti per iniziative promozionali.
- attraverso mezzi di comunicazione (giornali locali, opuscoli, ecc.) per informare i Clienti sulle attività e sugli eventi che è utile e/o necessario che i Clienti conoscano con la massima tempestività.
- tramite la pubblicazione sul sito Internet www.safety21.it

2.2 VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

SAFETY21 SPA rileva il grado di soddisfazione dei Clienti a fronte dei Servizi erogati e valuta eventuali variazioni nelle aspettative dei Clienti sui Servizi stessi analizzando:

- le informazioni raccolte dai contatti con i Clienti;
- i contenuti dei reclami pervenuti;
- le indagini demoscopiche opportunamente promosse.

Sulla base delle attività precedenti SAFETY21 SPA si impegna a:

- verificare costantemente la qualità dei Servizi erogati e valutare il grado di soddisfazione dei Clienti;
- definire un piano di miglioramento della qualità dei Servizi adeguando i processi aziendali al fine di migliorare gli standard correnti.

2.3 TUTELA DELLA PRIVACY E GARANZIE

TUTELA DEI DATI PERSONALI

Ai sensi del Regolamento UE 2016/679 in materia di Protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, SAFETY21 SPA garantisce la massima riservatezza delle informazioni

fornite dai clienti, le quali non potranno essere utilizzate, salvo il consenso diretto dell'interessato o la richiesta delle autorità competenti, per le finalità diverse dall'erogazione e fatturazione del servizio.

In particolare si garantisce al cliente la possibilità di esercitare i diritti elencati nell'art. 15 del Regolamento (UE) contattando il Titolare del trattamento di SAFETY21 SPA. A questo proposito il Cliente potrà, su richiesta, ottenere la conferma dell'esistenza dei suoi dati personali e la loro comunicazione in forma intelligibile, l'indicazione della origine, della logica e delle finalità del trattamento, il loro aggiornamento (correzione e/o integrazione), nonché esercitare eventuali opposizioni al trattamento.

Le richieste di variazione e/o cancellazione dei dati medesimi devono essere inoltrate a SAFETY21 SPA, con sede legale in ROMA (RM) - 00144 in VIA CHOPIN 12

2.4 RECLAMI

Il Cliente può inoltrare formale reclamo in caso di inadempienza dei principi sanciti dalla presente Carta dei Servizi o delle norme che regolano le Condizioni Generali di Contratto attraverso uno dei seguenti canali:

- posta presso SAFETY21 SPA, con sede legale in ROMA (RM) - 00144 in VIA CHOPIN 12
- mail: info@safety21.it

SAFETY21 SPA riferisce il risultato degli accertamenti entro un tempo massimo di 45 (quarantacinque) giorni dalla presentazione del reclamo; nel caso di rigetto del reclamo risponderà per iscritto fornendo i necessari dettagli e motivazioni.

SAFETY21 SPA garantisce la tracciabilità e la conservazione dei reclami presentati dal Cliente, singolarmente o tramite associazioni.

Resta inteso che, a pena di decadenza, i reclami dovranno essere presentati entro 3 mesi dal verificarsi della circostanza da cui lo stesso scaturisce o, nel caso di reclami relativi ad una fattura, entro 60 giorni dalla scadenza della fattura stessa. Ogni reclamo presentato oltre tali termini fa venire meno il diritto ad ogni eventuale indennizzo.

2.5 RETTIFICHE DI FATTURAZIONE

Qualora nei processi di rilevazione del traffico, e/o di fatturazione vengano commessi errori in eccesso od in difetto, SAFETY21 SPA provvede alla correzione degli stessi, alla rettifica della fatturazione ed all'emissione dei corrispondenti addebiti o accrediti entro 30 (trenta) giorni solari dall'accertamento dell'errore.

2.6 MOROSITA'

SAFETY21 SPA in caso di mancato pagamento, totale o parziale da parte del Cliente, sospende l'erogazione del Servizio e informa il Cliente circa le modalità e gli oneri per l'attivazione della fornitura.

SAFETY21 SPA, prima di sospendere il Servizio segnala al Cliente gli eventuali ritardi nel pagamento e il corrispondente ammontare degli interessi moratori addebitati nella misura indicata nelle Condizioni

Generali di Contratto dei singoli Servizi, informandolo circa le modalità da seguire per evitare la sospensione.

2.7 RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

I Clienti possono rivolgersi all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per segnalare presunte violazioni delle norme contrattuali o di altre norme vigenti compilando l'apposita modulistica disponibile sul sito ufficiale dell'AGCOM, <http://www.agcom.it>.

I Clienti, previo esperimento di un tentativo obbligatorio di conciliazione innanzi al Corecom competente, possono chiedere all'Autorità di definire la controversia ai sensi dell'art. 18, comma1, del D.P.R. n. 318/1997.

Per ulteriori informazioni si rinvia all'indirizzo <http://www.agcom.it/default.aspx?DocID=522>, contenente il testo integrale della Del. 182/02/CONS ("Adozione del regolamento concernente la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e utenti").

2.8 VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

Tutti gli standard di continuità, di regolarità di erogazione e di tempestività, del ripristino del Servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie quali ad esempio: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità Pubblica.

Il Cliente può presentare eventuali reclami sulla inosservanza delle disposizioni della presente Carta dei Servizi o delle Condizioni Generali di Contratto.

PARTE TERZA STANDARD DI QUALITÀ

3. QUALITÀ DEI SERVIZI

3.1 Indici di qualità dei servizi

SAFETY21 SPA svolge un costante lavoro di verifica e controllo sui Servizi offerti al fine di un continuo miglioramento degli standard di qualità richiesti dalla normativa in materia.

In adempimento a quanto prescritto dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n.179/03/CSP, n. 254/04/CSP, n. 131/06/CSP, n. 244/08/CSP, 104/05/CSP e n.79/09/CSP, SAFETY21 SPA pubblica annualmente gli indicatori che misurano la qualità dei servizi forniti, gli obiettivi previsti e i risultati conseguiti.

SAFETY21 SPA si impegna a pubblicare annualmente gli indicatori di qualità dei servizi forniti, gli obiettivi previsti e i risultati conseguiti.

SAFETY21 SPA si impegna a garantire i parametri di qualità previsti dalle norme vigenti (con riferimento al D.M. 6 aprile 1990, "Piano Regolatore Nazionale delle Telecomunicazioni" All. 8, art. 8.1.2, relativo al grado di perdita della rete e successive modifiche), ed individua, di anno in anno, gli standard di qualità

da perseguire nell'erogazione dei propri servizi e li comunica agli utenti unitamente all'indicazione dei risultati raggiunti.

I citati standard sono di carattere generale quando si riferiscono al complesso delle prestazioni rese da SAFETY21 SPA ovvero di carattere speciale quando si riferiscono all' singola prestazione resa agli utenti. SAFETY21 SPA si impegna a garantire sia gli standard generali sia gli standard specifici in condizioni normali ed in assenza di ostacoli che renderebbero impossibile il conseguimento relativo e si impegna ad informare tempestivamente gli utenti qualora si verificassero eventuali difficoltà, ritardi o impossibilità tecniche sopraggiunte anche con riferimento alle procedure che coinvolgono le Autorità Pubbliche. Per l'anno in corso SAFETY21 SPA ha individuato i seguenti standard di qualità:

- a) Continuità del servizio;
- b) Tasso di efficacia della rete;
- c) Tempi di attivazione dei servizi;
- d) Tempi di riparazione dei malfunzionamenti;
- e) Tasso di malfunzionamento;
- f) Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza;
- g) Addebiti contestati;

SAFETY21 SPA rende altresì disponibili in fase contrattuale i valori degli indicatori specifici per ciascuna offerta, per le misure: a) velocità di trasmissione dati (banda minima di uploading e di downloading); b) ritardo di trasmissione dati (ritardo massimo).

Il Cliente ha facoltà di recedere dal contratto qualora non siano rispettati i livelli di qualità del servizio che SAFETY21 SPA si impegna a rispettare ai sensi dell'art. 8 comma 6 della delibera 244/08/CSP e successive modificazioni. A tal fine, il Cliente dovrà scaricare gratuitamente dal sito www.misurainternet.it il software Ne.Me.Sys, per verificare e certificare la qualità della propria connessione.

Affinché la misurazione possa essere considerata valida, il Cliente dovrà attenersi scrupolosamente alle condizioni operative di utilizzo del software di cui al link www.misurainternet.it/nemesys.php. Qualora i valori riscontrati in seguito alla misurazione siano peggiorativi rispetto a quelli indicati, il Cliente potrà inviare un reclamo a SAFETY21 SPA, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, allegando la stampa del risultato della verifica. Nel caso in cui, entro 30 giorni dalla ricezione del reclamo da parte di SAFETY21 SPA, il Cliente effettui una nuova misurazione e non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio, potrà, entro i successivi 30 giorni, recedere dal contratto, senza penali o costi di disattivazione.

Il Cliente potrà effettuare una nuova misurazione e produrre un nuovo reclamo non prima di almeno 45 giorni dalla data dell'ultima misurazione effettuata.

3.2 CONTINUITA' DEL SERVIZIO

Il servizio di accesso a Internet è attivo, nel 95% dei casi 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno, ad eccezione dei periodi di manutenzione e riparazione opportunamente segnalati all'utenza ed alle interruzioni dovute a cause di forza maggiore.

3.3 TASSO DI EFFICACIA DELLA RETE

SAFETY21 SPA, attraverso la costante analisi dei flussi di collegamento, si pone i seguenti obiettivi specifici:

Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione:

Fibra ottica: latenza inferiore ai 5 ms round trip (95% dei casi);

Wireless: latenza inferiore ai 12 ms round trip (95% dei casi);

Tasso di insuccesso nella trasmissione dati - (packet loss) inferiore al 1% (95% dei casi)

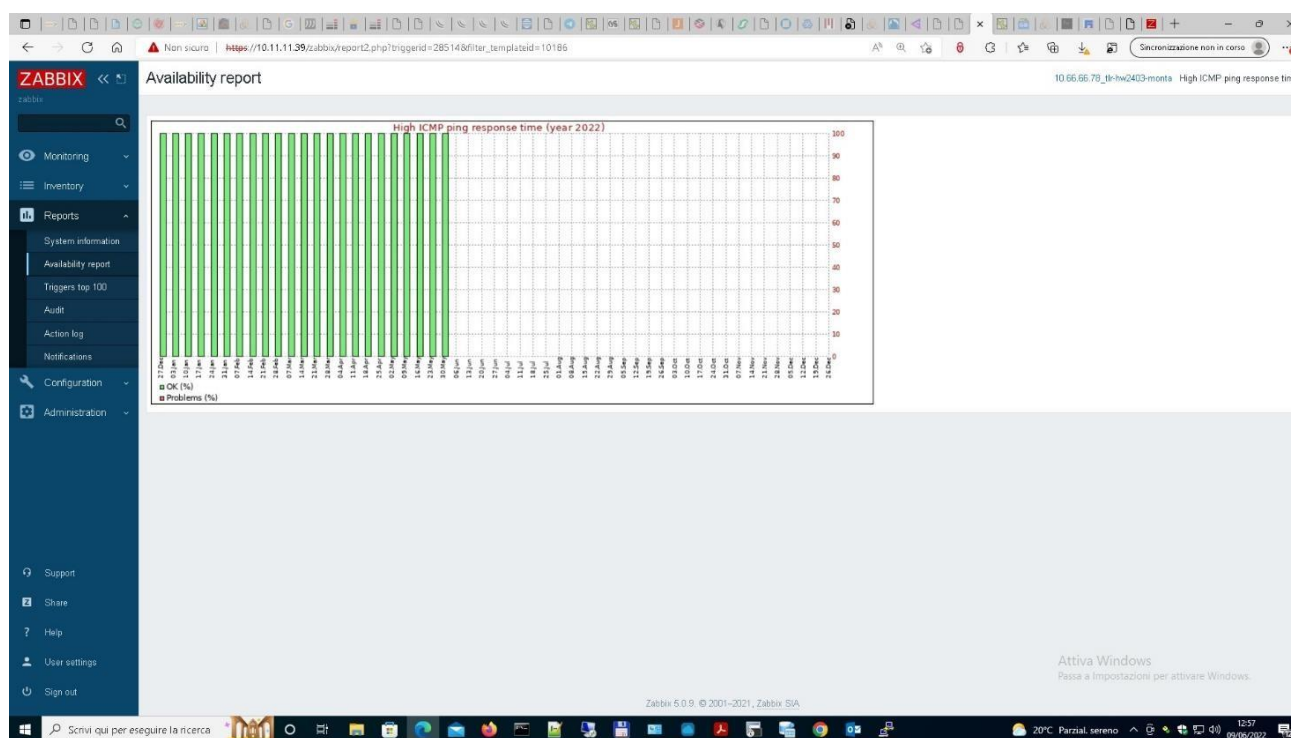
La verifica di tali parametri è gestita attraverso l'utilizzo del sistema Zabbix.

Una delle caratteristiche di Zabbix è l'utilizzo di agent implementati evitando linguaggi ad alto livello. Questo permette alte prestazioni e la possibilità di monitorare di centinaia di migliaia di dispositivi.

Fra le funzionalità supportate dai vari agent:

- Auto rilevamento di server e dispositivi di rete
- Low-level discovery
- Monitoraggio distribuito con gestione centralizzata via interfaccia web
- Supporto per polling e trapping
- Permessi utente flessibili
- Notifiche su eventi flessibili
- Dati monitorati raccolti in grafici definiti dall'utente
- Audit dei log

Report zabbix per unavailable icmp ping



3.4 TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO/COLLEGAMENTO INIZIALE

L'attivazione del collegamento iniziale avverrà in un tempo massimo di 15 giorni per servizi a larga banda wireless e di 30 giorni per servizi a larga banda in fibra ottica, fatti salvi i casi di eccezionale difficoltà tecnica ed i casi concordati con il Cliente.

[Secondo] semestre Anno 2022: nessun nuovo collegamento

3.5 TEMPI DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI

La riparazione dei malfunzionamenti del servizio imputabili a SAFETY21 SPA e segnalati al nostro Servizio Clienti (in forma telefonica o scritta) avverrà entro il 5° giorno lavorativo successivo alla segnalazione (salvo diverse disposizioni contrattuali). Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che verranno tempestivamente riparati.

[Secondo] semestre Anno 2022: nessun guasto segnalato sulla Fibra ottica in gestione o mancati funzionamenti

3.6 TASSO DI MALFUNZIONAMENTO

L'obiettivo perseguito è un tasso di malfunzionamento (rapporto fra 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), per guasti non dipendenti da operatori terzi, inferiore al 5%.

[Secondo] semestre Anno 2022 0%

3.7 TEMPO DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE AI SERVIZI DI ASSISTENZA

SAFETY21 SPA mette a disposizione un operatore fisico che risponde direttamente alle chiamate e un servizio di ticket via web dove poter tenere traccia ed essere aggiornati sulla soluzione del proprio problema, utilizzando un software open source denominato OTRS.

[Secondo] semestre Anno 2022: tempi di risposta inferiori ai 5 minuti

3.8 ADDEBITI CONTESTATI

L'obiettivo perseguito è un tasso percentuale relativo a contestazioni pervenute in forma scritta o in altra forma riconosciuta e tracciabile rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo inferiore al 2%.

[Secondo] semestre Anno 2022: Nessun addebito contestato

3.9 INTERVENTI A SEGUITO DI SEGNALAZIONI

SAFETY21 SPA a seguito di eventuali segnalazioni di anomalie o di malfunzionamento della propria rete si impegna ad intervenire entro le 24 ore successive alla segnalazione da parte della Clientela. In caso di frode accertata, SAFETY21 SPA procederà, inoltre, al rimborso dei pagamenti effettuati dal Cliente a lui non imputabili.

[Secondo] semestre Anno 2022: Nessun intervento richiesto

PARTE QUARTA RIMBORSI E INDENNIZZI

4.1 SOMME ERRONEAMENTE ADDEBITATE

SAFETY21 SPA si impegna a rimborsare agli utenti (anche tramite compensazione) le somme erroneamente addebitate entro sessanta giorni dall'accertamento dell'erroneità dell'addebito.

4.2 INDENNIZZI

4.2.1 INDENNIZZO PER RITARDO NELL'ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

A fronte della segnalazione da parte del Cliente di un ritardo rispetto al termine massimo contrattualmente previsto per l'attivazione del servizio o il trasloco dell'utenza (senza cambio di operatore), oppure qualora SAFETY21 SPA non abbia ottemperato ai propri oneri informativi circa i motivi del ritardo rispetto ai tempi necessari per l'attivazione del servizio, fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito o forza maggiore, SAFETY21 SPA si impegna ad accertare il ritardo segnalato dal Cliente entro 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione della segnalazione del disservizio da parte dell'utente, e qualora tale accertamento abbia esito positivo, comunica al Cliente l'accoglimento del reclamo e provvede ad accreditare automaticamente, senza bisogno di una sua specifica richiesta nella segnalazione, o successivamente alla stessa: a) un indennizzo pari ad euro 7,50 (sette/50) per ogni giorno di ritardo, per ciascun Servizio telefonico e Servizio di accesso alla rete Internet da fornire sulla linea; b) un indennizzo pari a euro 2,50 (due/50) per ogni giorno di ritardo per ciascun servizio accessorio non gratuito fino a un massimo di euro 300 per ciascun servizio accessorio, 1 (euro) per ogni giorno di ritardo per ciascun servizio accessorio gratuito, fino a un massimo di euro 100 per ciascun servizio, se il ritardo è relativo soltanto a servizi di accesso alla rete correlati.

Se il ritardo di attivazione del servizio o il trasloco dell'utenza, sono imputabili al cliente finale, il termine di attivazione summenzionato, si intende sospeso per tutto il tempo in cui perdura la causa ostativa all'attivazione, come in via meramente esemplificativa la sua mancata presenza ad un appuntamento concordato per l'effettuazione di sopralluoghi tecnici necessari o la richiesta di rinvio di detto appuntamento da parte del Cliente, e/o a fatto del terzo inerente i locali dove il servizio deve esser attivato, come in via meramente esemplificativa l'indisponibilità del servizio.

4.2.2 INDENNIZZO PER INDEBITA SOSPENSIONE, O CESSAZIONE AMMINISTRATIVA DEL SERVIZIO

A fronte della segnalazione da parte del Cliente di un disservizio consistente nella sospensione o cessazione del servizio senza che ve ne fossero i presupposti, fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito o forza maggiore e

quanto stabilito dal successivo articolo 4.2.3, SAFETY21 SPA si impegna ad accertare il disservizio segnalato, entro 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione della segnalazione e, quando la sospensione o la cessazione del servizio risulti essere stata disposta da SAFETY21 SPA in difetto dei necessari presupposti di fatto indicati nel contratto o in violazione del preavviso contrattualmente previsto, SAFETY21 SPA comunica al Cliente l'accoglimento del reclamo ed accredita automaticamente al Cliente, senza bisogno di sua specifica richiesta: (a) un indennizzo pari ad euro 7,50 (sette/50) per ogni giorno di sospensione del servizio; b) un indennizzo pari a euro 2,50 (due/50) per ogni giorno di sospensione di ciascun servizio accessorio non gratuito fino a un massimo di euro 300 per ciascun servizio accessorio, 1 (euro) per ogni giorno di ritardo per ciascun servizio accessorio gratuito, fino a un massimo di euro 100 per ciascun servizio, se la sospensione è relativa soltanto a servizi di accesso alla rete correlati.

4.2.3 MODALITÀ DI CORRESPONSIONE DEGLI INDENNIZZI DI CUI AGLI ARTT. 4.2.1 E 4.2.2

In caso di accertamento positivo del disservizio, gli indennizzi di cui agli articoli 4.2.1 e 4.2.2 verranno corrisposti, mediante accredito nella prima fattura utile decorsi 45 (quarantacinque) giorni dalla segnalazione del disservizio o dalla risoluzione dello stesso se successiva alla segnalazione. Qualora la somma da corrispondere a titolo di indennizzo sia superiore all'importo della prima fattura utile, la parte in eccesso se superiore ad euro 100,00 (cento/00) verrà corrisposta mediante bonifico bancario alle coordinate fornite dall'intestatario, entro il termine di 30 (trenta) giorni dall'emissione della fattura.

Per le utenze con pagamento anticipato del traffico la corresponsione avverrà mediante accredito del corrispettivo, con contestuale avviso al Cliente dell'avvenuto accredito del corrispettivo anche tramite e-mail, entro 60 (sessanta) giorni dalla segnalazione del disservizio o dalla risoluzione dello stesso se successiva alla segnalazione.

In caso di cessazione del rapporto contrattuale tra le parti, avvenuta prima della emissione della fattura contenente l'indennizzo erogato, ovvero su espressa richiesta dell'utente se la somma da indennizzare è superiore ad euro 100,00 (cento/00), la corresponsione dell'indennizzo avverrà a mezzo bonifico bancario alle coordinate fornite dall'intestatario entro 60 (sessanta) giorni rispettivamente dalla cessazione del rapporto contrattuale o dalla richiesta di liquidazione da parte dell'utente.

4.2.4 INDENNIZZI SU RICHIESTA

Al verificarsi di specifiche ipotesi di inadempimento o disservizio imputabili a SAFETY21 SPA, e quindi escluse le ipotesi riconducibili a caso fortuito, forza maggiore, fatto del cliente o di terzi, nonché quanto previsto al successivo 4.2.5, SAFETY21 SPA si impegna, previo accertamento da compiersi entro 45 (quarantacinque) giorni dalla segnalazione del Cliente, dietro richiesta esplicita di indennizzo da parte del Cliente, a riconoscere al medesimo un indennizzo, non moltiplicabile per il numero di utenze nella titolarità del Cliente, secondo quanto di seguito indicato:

- per ogni giorno di ritardo nell'attivazione con cambio di operatore del Servizio telefonico e/o del Servizio di accesso ad Internet, un indennizzo pari ad euro 1,50 (uno/50) salvo nei casi di malfunzionamento;
- un indennizzo pari a euro 5 (cinque/00), per ogni giorno di ritardo nella conclusione della procedura di portabilità del numero rispetto a quanto stabilito dalla normativa di settore;
- un indennizzo pari a euro 6 (sei/00) per ogni giorno di malfunzionamento del servizio non accessorio da intendersi quale "completa interruzione" dello stesso per motivi tecnici imputabili

all'operatore. Se detto malfunzionamento è dovuto a ritardo nella riparazione del guasto imputabile a SAFETY21 SPA, l'indennizzo si applica all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino del servizio. Un indennizzo di euro 2,50 (due/50) fino a un massimo di euro 300 per ciascun servizio accessorio se il malfunzionamento riguarda esclusivamente servizi accessori mentre se riguarda esclusivamente servizi gratuiti si applica l'importo di euro 1 (uno/00) per ogni giorno di malfunzionamento, fino a un massimo di euro 100 per ciascun servizio;

- un indennizzo pari a euro 3 (tre/00) per ogni giorno di malfunzionamento del servizio da intendersi quale "irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del medesimo o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi" imputabile a SAFETY21 SPA. Se detto malfunzionamento è dovuto a ritardo nella riparazione del guasto imputabile a SAFETY21 SPA, l'indennizzo si applica all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio. Un indennizzo di euro 2,50 (due/50) fino a un massimo di euro 300 per ciascun servizio accessorio se il malfunzionamento riguarda esclusivamente servizi accessori mentre se riguarda esclusivamente servizi gratuiti si applica l'importo di euro 1 (uno/00) per ogni giorno di malfunzionamento, fino a un massimo di euro 100 per ciascun servizio;
- un indennizzo pari a euro 5 (cinque/00) per ogni giorno di attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti fatto salvo il diritto del Cliente di non pagare alcun corrispettivo e ottenere il rimborso degli eventuali addebiti fatturati. Nei casi di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti, l'indennizzo è applicato in misura pari a euro 2,50 (due/50) per ogni giorno di attivazione;
- un indennizzo pari a euro 200 (duecento/00) per ogni anno di disservizio per omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici, ivi incluso il caso di omesso aggiornamento dei dati in caso di modifica o di giustificata tempestiva richiesta da parte del Cliente interessato;
- un indennizzo pari a euro 2,50 (due/50), fino a un massimo di euro 300 per ogni giorno di ritardo nella risposta ai reclami; tale indennizzo sarà calcolato su una sola utenza anche quando il Cliente sia titolare di più utenze, e senza tenere conto di reclami successivi o reiterati relativi o connessi al medesimo disservizio;
- un indennizzo pari a euro 100 (cento/00) per ogni anno di precedente utilizzo, fino a un massimo di euro 1.500, nel caso in cui l'utente perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato;
- per le fattispecie di inadempimento o disservizio imputabili a SAFETY21 SPA per le quali non sia contemplato un diverso indennizzo trova applicazione il prolungamento pari ad 1 giorno per ogni giorno di disservizio quanto al servizio telefonico e al servizio di accesso ad Internet, e il prolungamento pari a 0,5 giorno per ogni giorno di disservizio, quanto a servizi o prestazioni correlati al servizio di accesso alla rete di comunicazione.

4.2.5 LIMITAZIONI ED ESCLUSIONI DAGLI INDENNIZZI

Nessun indennizzo è dovuto nei casi di disservizi conseguenti o comunque collegati ad un utilizzo anomalo dei servizi o non conforme alla causa o alle condizioni del Contratto stipulato, sempre che

SAFETY21 SPA non abbia omissis nel tempo di rilevare detto uso anomalo o, avutane conoscenza, non abbia azionato i rimedi contrattuali per tale evenienza.

Nessun indennizzo è previsto anche in caso di forza maggiore o caso fortuito. Nelle ipotesi di malfunzionamento conseguenti a eventi eccezionali o calamità naturali, SAFETY21 SPA è considerato responsabile ai fini della corresponsione degli indennizzi solo qualora non dimostri di aver ripristinato la funzionalità del servizio nel tempo strettamente necessario, tenuto conto degli interventi tecnici dovuti e delle condizioni di sicurezza dei luoghi interessati da tali interventi.

Nessun indennizzo è dovuto se l'utente non ha segnalato a SAFETY21 SPA il disservizio entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte.

4.3 RESTITUZIONE DEL CREDITO RESIDUO DEI SERVIZI PREPAGATI

In caso di servizio prepagato il credito residuo verrà integralmente restituito, salvo utilizzo per compensazione di posizioni aperte del titolare del servizio, tramite bonifico bancario dietro richiesta tramite lettera raccomandata A/R da inviarsi entro 30 (trenta) giorni dalla cessazione del servizio a seguito di scadenza, disdetta o recesso anticipato e che contenga le generalità del titolare del servizio e gli estremi completi (codice IBAN e intestatario) del proprio conto bancario.

4.4 RESTITUZIONI DI CAUZIONI O ANTICIPI CONVERSAZIONI

Qualora previsti, cauzioni o anticipi conversazioni verranno restituiti entro 90 (novanta) giorni dalla cessazione dei rapporti contrattuali oppure entro 180 (centottanta) giorni dalla cessazione dei rapporti contrattuali maggiorati di interessi o indennizzi equivalenti a quelli previsti nei casi di inadempimento.