

In ottemperanza al nuovo regolamento in materia di indennizzi nelle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche si rende noto l'adeguamento di SINET alle disposizioni contenute nella nuova normativa secondo quanto segue:

- SINET corrisponde in maniera automatica gli indennizzi previsti agli articoli 4, comma 1, e 5, comma 1, del Regolamento, mediante accredito nella prima fattura utile decorsi quarantacinque giorni dalla segnalazione del disservizio o dalla risoluzione dello stesso, se successiva alla segnalazione, ferma restando la possibilità di ripetere successivamente somme che dovessero risultare indebitamente versate. Se la somma da corrispondere a titolo d'indennizzo è superiore all'importo della prima fattura utile, la parte in eccesso, se superiore a euro 100,00, è corrisposta su richiesta dell'utente mediante assegno o bonifico bancario, alle coordinate fornite dall'intestatario, entro il termine di trenta giorni dall'emissione di tale fattura, segnalazione del disservizio o dalla risoluzione dello stesso, se successiva. In caso di cessazione del rapporto contrattuale tra le parti avvenuta prima della emissione della fattura contenente l'indennizzo erogato ai sensi del comma 1, ovvero su espressa richiesta dell'utente se la somma da indennizzare è superiore a euro 100,00, la corresponsione dell'indennizzo avviene a mezzo assegno o bonifico bancario, alle coordinate fornite dall'intestatario, entro sessanta giorni, rispettivamente, dalla cessazione del rapporto contrattuale o dalla richiesta di liquidazione da parte dell'utente. (art. 3)
- Nelle ipotesi di ritardo nell'attivazione del servizio, rispetto al termine previsto nel contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza è corrisposto un indennizzo pari a 7,50 € per ogni giorno di ritardo. Per i servizi accessori è applicato per ogni giorno di ritardo l'importo di euro 2,50 fino a un massimo di euro 300 per ciascun servizio accessorio; se il ritardo riguarda esclusivamente servizi gratuiti si applica l'importo di euro 1 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 100 per ciascun servizio. (art. 4)
- Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione. (art. 5)
- In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili a SINET, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6 per ogni giorno d'interruzione. Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile a SINET, che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 3,00 per ogni giorno di malfunzionamento. Se il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile a SINET, nella riparazione del guasto, l'indennizzo è applicabile all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio.
Nelle ipotesi di malfunzionamento conseguenti a eventi eccezionali o calamità naturali, SINET è considerato responsabile ai fini della corresponsione degli indennizzi 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. Ai fini del calcolo degli indennizzi si considera esclusivamente il periodo successivo a quello degli interventi tecnici dovuti, fino al ripristino della effettiva funzionalità del servizio. (art. 6).
- In caso di ritardo nell'espletamento della procedura di cambiamento di operatore, l'operatore responsabile è tenuto a corrispondere l'indennizzo in misura pari a 1,50 euro, per ogni giorno di ritardo, salvo nei casi di malfunzionamento, per i quali trovano applicazione le disposizioni di cui all'articolo 6. (art. 7).

- In caso di attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di *carrier selection* o *carrier pre-selection*, l'operatore responsabile è tenuto a corrispondere all'utente interessato un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di attivazione o disattivazione, fermo restando il diritto allo storno dei corrispettivi addebitati per il traffico generato con l'operatore responsabile ed il rimborso degli eventuali oneri aggiuntivi. (art. 8).
- Nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti di non pagare alcun corrispettivo per tali servizi o di ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, SINET corrisponde un indennizzo pari a euro 5,00 per ogni giorno di attivazione. (art. 9).
- Nel caso in cui perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato, l'utente ha diritto a un indennizzo, da parte dell'operatore responsabile del disservizio, pari a euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo, fino a un massimo di euro 1.500,00. (art. 10).
- L'omesso o errato inserimento dei dati relativi all'utenza negli elenchi di cui all'articolo 55 del Codice comporta il diritto dell'utente a ottenere un indennizzo, da parte dell'operatore responsabile del disservizio, pari a euro 200,00 per ogni anno di disservizio. Il medesimo indennizzo è applicato per l'omesso aggiornamento dei dati in caso di giustificata richiesta da parte dell'interessato. (art.11).
- La mancata risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, comporta per SINET l'obbligo di corrispondere al cliente un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300,00. L'indennizzo è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio.