

## Comunicazione sugli indennizzi

Si informa la gentile Clientela che, per quanto concerne i servizi di connettività, la Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCom) n. 347/18/CONS ha disposto che tutti gli Operatori siano tenuti a corrispondere in maniera automatica, a seguito di segnalazione del disservizio da parte dell'Utente, degli indennizzi nel caso in cui si rilevi:

- 1) Ritardo nell'attivazione del Servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero ritardo nel trasloco dell'utenza;
- 2) Sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti ovvero in assenza del previsto preavviso.

In ottemperanza di quanto disposto dall'Autorità, a seguito di segnalazione del disservizio da parte del Cliente, Aruba S.p.a. riconoscerà in maniera automatica, entro il termine di 45 giorni dalla ricezione della segnalazione, gli indennizzi previsti per le fattispecie sopra individuate mediante accredito in fattura, dell'importo spettante. In caso di cessazione del Contratto avvenuta prima della emissione della fattura contenente l'indennizzo oppure se la somma a titolo di indennizzo è superiore ad € 100 ed il Cliente ne faccia espressa richiesta, Aruba verserà tale somma mediante assegno o bonifico bancario, alle coordinate

da fornite dal Cliente, entro 60 giorni, rispettivamente, dalla cessazione del Contratto o dalla ricezione della richiesta del Cliente. 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, 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.

Di seguito i valori (IVA compresa):

- 1) Ritardata attivazione del Servizio rispetto al termine massimo previsto dal Contratto, ovvero ritardo nel trasloco dell'Utenza:
  - Euro 7,50 per ogni giorno di ritardo sino ad un massimo di euro 100,00;
  - se il ritardo riguarda procedure per il cambio di operatore gli importi di cui sopra sono ridotti ad un quinto.
  - Nel caso di Servizi accessori si applica l'importo di euro 2,50 sino ad un massimo di euro 300,00 per ciascun servizio accessorio interessato. In caso di Servizi gratuiti si applica l'importo di euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, sino a un massimo di euro 100,00.
- 2) Sospensione o cessazione del servizio senza presupposti ovvero in assenza di preavviso ove previsto:
  - Euro 7,50 per ogni giorno di sospensione sino ad un massimo di euro 100,00;
  - Se la sospensione riguarda solo Servizi accessori è applicato per ogni giorno di sospensione l'importo di euro 2,50, sino ad un massimo di euro 300,00 per ciascun servizio accessorio interessato. In caso di Servizi gratuiti si applica l'importo di euro 1 per ogni giorno di sospensione, sino a un massimo di euro 100,00.

Si informa altresì che, per quanto concerne i servizi di connettività, ciascun Cliente potrà richiedere gli indennizzi in ordine alle fattispecie per le quali la modalità di riconoscimento non è automatica, indicati anche nella Carta dei Servizi Aruba S.p.A. presente al link <https://fibra.aruba.it/qualita-e-carta-dei-servizi.aspx>, mediante invio di lettera raccomandata o PEC all'indirizzo: [aruba@aruba.pec.it](mailto:aruba@aruba.pec.it) ovvero online mediante richiesta di assistenza tramite il portale <https://assistenzaclienti.aruba.it> entro 5 giorni dal verificarsi del mancato rispetto dello standard.