

3.8. Indennizzi e rimborsi

Ai sensi della presente Carta dei Servizi Emmepigi ha deciso di applicare gli indennizzi qui di seguito indicati secondo le modalità e termini fissati nel Regolamento in materia di indennizzi di cui alla delibera 348/18/CONS e successive modifiche:

Tipologia di Disservizio	Indennizzo
Ritardo nell'attivazione del servizio	7,50€ per ogni giorno di ritardo
Sospensione o cessazione del servizio	7,50€ per ogni giorno di sospensione
Malfunzionamento: completa interruzione per motivi tecnici imputabili all'operatore	5,00€ al giorno (massimo 10 giorni)
Malfunzionamento: irregolare o discontinua erogazione del servizio	1,50€ al giorno (massimo 10 giorni)
Mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi	1,50€ al giorno (massimo 10 giorni)
Disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori	1,50€ al giorno
Ritardo dovuto solamente alla portabilità del numero	5,00€ al giorno (massimo 100€)
Attivazione di servizi non richiesti	2,50€ al giorno (massimo 50€)
Servizi accessori o profili tariffari non richiesti	1,00€ al giorno (massimo 25€)
Perdita della numerazione	25,00€ per ogni anno di utilizzo (massimo 250€)
Omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici	100€ una tantum

Tipologia di Disservizio	Indennizzo
Mancata o ritardata risposta ai reclami	1,00€ al giorno di ritardo (massimo 50 giorni)

Clienti

Per ogni giorno di ritardo accumulato, potrai richiedere un indennizzo pari a 5 euro per gli abbonamenti residenziali e a 10 euro per gli abbonamenti Partita IVA, con un indennizzo massimo di 10 giorni.

Nel caso di servizi forniti su Fibra, Fibra Mista rame e G-PON, con riferimento al servizio di accesso ad Internet, gli indennizzi sono aumentati di 1/3.

Emmepigi corrisponderà in maniera automatica, gli indennizzi sopra indicati mediante accredito a partire dalla prima fattura decorsi 45 (quarantacinque) giorni dalla segnalazione del disservizio o dalla risoluzione dello stesso se successiva alla segnalazione. Qualora l'indennizzo da corrispondere sia superiore al canone indicato nella prima fattura utile, se l'eccedenza fosse superiore a euro 100,00 (cento/00) verrà corrisposta mediante bonifico bancario utilizzando le coordinate fornite dal Cliente, entro il termine di 30 (trenta) giorni dall'emissione della fattura. Per i servizi ove previsto pagamento anticipato del traffico, la corresponsione avverrà mediante accredito dell'indennizzo, con contestuale segnalazione al Cliente a mezzo e-mail. In caso di cessazione del Contratto o su espressa richiesta del Cliente in caso di indennizzo superiore a euro 100,00 (cento/00), la corresponsione dell'indennizzo avverrà a mezzo bonifico bancario entro 60 giorni dall'accertamento del disservizio o dalla risoluzione dello stesso.

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, sempre che Emmepigi non abbia omesso nel tempo di rilevare detto uso anomalo o, avutane conoscenza, non abbia azionato i rimedi contrattuali per tale evenienza.

Emmepigi rimborsa al Cliente le somme erroneamente addebitate e, in caso di servizi prepagati, informa i Clienti della possibilità di richiedere il rimborso stesso. L'accredito degli importi dovuti avverrà entro la prima fatturazione utile o, in caso di servizi prepagati, il Cliente sarà informato della possibilità di richiedere tale accredito.