

Si informa la gentile Clientela che, per quanto concerne i servizi di connettività, la Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCom) n. 73/11/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 con accredito dell'importo spettante, indifferentemente, mediante Carta di credito, assegno bancario o bonifico bancario, con contestuale avviso all'Utente dell'avvenuto accredito, anche tramite e-mail.

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 è applicato per ogni giorno di ritardo l'importo maggiore tra la metà del canone mensile del servizio interessato e la somma di euro 1,00, fino ad un massimo di euro 100,00; in caso di servizi gratuiti si applica l'importo di euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino 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 maggiore tra la metà del canone mensile del servizio interessato e la somma di euro 1,00, fino ad un massimo di euro 100,00;

in caso di servizi gratuiti si applica l'importo di euro 1 per ogni giorno di sospensione, fino 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 <http://adsl.aruba.it/qualita-carta-servizi>, mediante invio di lettera raccomandata, fax o PEC ai riferimenti indicati al link <http://kb.aruba.it/KB/a1134/recapiti-aruba-spa.aspx> o mediante collegamento al link <http://assistenza.aruba.it> entro 5 giorni dal verificarsi del mancato rispetto dello standard.