

1) Il Cliente che intende richiedere supporto per la risoluzione di un problema ovvero manifestare insoddisfazione relativamente alla fornitura del Servizio, può rivolgersi al Servizio Clienti mediante apertura di trouble-ticket nelle modalità indicate al link <http://assistenza.aruba.it>.

2) Il Cliente che vuole presentare reclamo formale a Aruba per aspetti legati alla fornitura del Servizio, può inviare un reclamo scritto utilizzando il link <http://ticket.aruba.it/Main/Default.aspx> o mediante invio ad Aruba di lettera raccomandata, fax o PEC ai riferimenti indicati al link <http://kb.aruba.it/KB/a1134/recapiti-aruba-spa.aspx>.

Il Cliente può ottenere informazioni sullo stato di avanzamento della pratica relativa al suo reclamo visionando dalla medesima area lo stato di lavorazione del trouble ticket aperto o contattando il Servizio Assistenza Clienti. Aruba, **entro 45 giorni** dal ricevimento del reclamo, si impegna a dare comunicazione scritta al Cliente dell'accoglimento o del rigetto del medesimo con indicazione delle motivazioni e degli accertamenti compiuti.

In caso di reclami scritti relativi a questioni di particolare complessità, che impediscano il riscontro entro detto termine, Aruba informerà il Cliente circa lo stato di avanzamento del procedimento di soluzione del problema ed i tempi necessari per la risposta.

3) Il Cliente che intende proporre reclamo innanzi all'Autorità Giudiziaria, conformemente a quanto previsto dalla delibera Agcom 173/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni, è tenuto ad esperire tentativo di conciliazione dinanzi al Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re.Com) competente per territorio, avvalendosi dei formulari predisposti dall'Agcom reperibili sul sito www.agcom.it, nella sezione "Tutela degli utenti".

In alternativa il Cliente può esperire tentativo obbligatorio di conciliazione presso gli organi di composizione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo di cui all'articolo 141, commi 2 e 3, del Codice del consumo.

Puoi trovare ulteriori informazioni sulla [Carta dei Servizi](#) di Aruba S.p.a.