

Indennizzi a seguito di richiesta del Cliente

Qualora, in condizioni normali, Aruba non dovesse rispettare gli standard specifici di fornitura, sono previsti indennizzi ai Clienti di entità commisurata alla durata del disservizio, nelle misure e per le fattispecie indicate di seguito.

Il Cliente sarà tenuto a richiedere l'indennizzo tramite invio ad Aruba 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 sito <http://assistenza.aruba.it> entro 5 giorni dal verificarsi del mancato rispetto dello standard. Aruba risconterà la richiesta nei termini di cui al successivo par. "Reclami".

Si avverte che:

(a) Le somme indicate includono già l'IVA;

(b) I giorni ai quali si riferisce l'indennizzo sono quelli feriali, escludendo il sabato, la domenica e i festivi;

(c) Aruba riconoscerà l'indennizzo ai Clienti con accredito dell'importo eventualmente spettante, indifferentemente, mediante Carta di credito, assegno bancario o bonifico bancario, con contestuale avviso all'Utente dell'avvenuto accredito, anche tramite e-mail.

Le fattispecie in parola si riferiscono a:

1) Malfunzionamento:

Tempo di riparazione dei malfunzionamenti: euro 5,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo (fino ad un massimo di euro 100,00);

2) Attivazione di Servizi o profili tariffari non richiesti:

euro 5,00 per ogni giorno di attivazione, fatto salvo il diritto ad ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati.

In caso di Servizi accessori o profili tariffari non richiesti, euro 1,00 per ogni giorno di attivazione, fatto salvo il diritto ad ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati.

3) Mancata o ritardata risposta ai reclami:

Per il mancato rispetto di quanto indicato al successivo paragrafo "Reclami", qualora Aruba non fornisca riscontro al reclamo o superi il termine massimo dei previsti 45 giorni, la stessa corrisponderà al Cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, sino ad un massimo di euro 100,00. Tale indennizzo è computato in misura unitaria a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo ed anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio.

Indennizzi automatici

A seguito di segnalazione del disservizio da parte del Cliente, Aruba riconoscerà in maniera automatica, *entro il termine di 45 giorni dalla ricezione della segnalazione*, gli indennizzi contrattualmente previsti per le fattispecie individuate agli articoli 3, comma 1, e 4 del Regolamento introdotto con delibera AGCom n. 73/11/CONS:

Si avverte che:

(a) Le somme indicate includono già l'IVA;

(b) Aruba riconoscerà l'indennizzo ai Clienti 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.

Le fattispecie in parola si riferiscono a:

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 accessorio interessato e la somma di euro 1,00, sino 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, 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 maggiore tra la metà del canone mensile del Servizio accessorio interessato e la somma di euro 1,00, sino ad un massimo di euro 100,00; 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.

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