CARTA DEI SERVIZI

Premessa

La Carta dei Servizi descrive i principi fondamentali e le modalità operative adottate da "FIBERSIX di Ascione Francesco" (di seguito per brevità FIBERSIX) nella relazione con i propri Clienti in relazione alla fornitura di servizi di comunicazione elettronica, e sintetizza i diritti dei Clienti e le responsabilità che FIBERSIX assume nei loro confronti.

Definisce inoltre le procedure di adesione ai servizi, le procedure di informazione e di presentazione dei reclami da parte dei Clienti e i parametri di qualità adottati.

La Carta dei Servizi è vincolante per FIBERSIX nei confronti dei Clienti e sarà espressamente richiamata nei contratti con questi ultimi.

La Carta dei Servizi è conforme ai principi e alle disposizioni fissati nelle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP e successive modificazioni e integrazioni (di seguito abbreviato in s.m.i.), e nella delibera 156/23/CONS.

Alla Carta dei Servizi si affiancano le Condizioni Generali di Contratto che disciplinano i rapporti contrattuali con il Cliente e, a seconda del servizio, l'Offerta Commerciale che descrive il tipo e il costo del servizio offerto.

La Carta dei Servizi è soggetta a variazioni, in relazione alle disposizioni di legge che dovessero essere emanate, alle direttive delle Autorità competenti in materia, all'evoluzione delle tecnologie e dell'organizzazione aziendale, nonché alle indicazioni fornite dei clienti. La versione aggiornata della Carta dei Servizi è disponibile all'indirizzo https://fibersix.it/it/qualita-dei-servizi.html.

L'Azienda

FIBERSIX è una società a responsabilità limitata Italiana, con sede a Cava de' Tirreni (SA), fondata nel 2023 e che opera nel settore dell'ICT (Information e Communication Tecnology), ISP (Internet service provider). FIBERSIX offre servizi tradizionali e d'avanguardia nei settori informatica, telefonia e Unified Communication, reti dati (networking), servizi cloud, provider di servizi internet (connessioni Internet), reseller di linee e traffico voce. FIBERSIX è un operatore titolare dell'Autorizzazione Ministeriale generale per la fornitura di servizi di comunicazione elettronica ISP ed è iscritta al Registro degli Operatori di Comunicazione (n. 41879) e costituisce quindi un organismo di telecomunicazioni che fornisce i relativi servizi ISP ai propri Clienti.

PARTE PRIMA – Principi fondamentali, diritto di scelta, riservatezza

1.1 Partecipazione

Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre documenti e formulare suggerimenti per migliorare la fornitura del servizio. Le segnalazioni e i suggerimenti dei Clienti saranno adeguatamente considerate ed interpretate da FIBERSIX al fine di trarne ogni beneficio possibile per i Clienti stessi. Ciò implica la piena disponibilità ad ascoltare ed esprimere opinioni e punti di vista differenti. Con riferimento ai reclami e altre segnalazioni, si precise che gli stessi saranno presi in considerazione con tempi di riscontro di massimo 30 (trenta) giorni dalla ricezione.

1.2 Uguaglianza e Imparzialità

FIBERSIX fornisce i propri servizi secondo i principi di uguaglianza dei diritti e di non discriminazione con riguardo a sesso, lingua, razza, religione e opinioni politiche. FIBERSIX garantisce eguaglianza di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di Clienti.

1.3 Continuità di servizio

FIBERSIX, si impegna ad erogare i propri servizi con continuità e senza interruzione, salvo i necessari interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria, nonché a cause di forza maggiore o ottemperanza a leggi vigenti o provvedimenti dell'Autorità pubblica, per tutta la durata del contratto nel rispetto reciproco delle regole.

FIBERSIX offre i propri servizi di telecomunicazioni per mezzo sia di servizi propri che di reti e servizi di altri operatori. Nel caso di servizi che si basano sulle reti di altri operatori, nessuna responsabilità può essere ascritta a FIBERSIX nell'ipotesi in cui l'interruzione del servizio sia imputabile a tali altri operatori.

In caso di irregolare funzionamento o di interruzione del servizio, FIBERSIX si impegna ad arrecare al Cliente il minor disagio possibile, eventualmente informando in anticipo i propri Clienti degli interventi manutenzione programmata che possono comportare interruzioni dei servizi.

Si informa inoltre che i servizi vengono alimentati tramite energia elettrica e che alcuni elementi di rete non sono ridondabili e che in caso di applicazioni che richiedano particolare continuità del servizio è opportuna la predisposizione di opportuni sistemi di emergenza (ad esempio con connessione di backup su altra tecnologia). Nel caso specifico dei servizi wireless in banda non licenziata, essendo possibili lecite interferenze di terzi, queste ultime possono considerarsi causa di forza maggiore, in relazione alla Delibera 183/03/CONS.

Nel caso in cui fosse necessario un intervento presso la sede del Cliente, FIBERSIX concorderà in anticipo con quest'ultimo la data e l'orario dell'intervento.

1.4 Efficienza ed Efficacia del servizio di telecomunicazioni
FIBERSIX fornisce il servizio di telecomunicazioni in modo efficiente, cioè con diligenza, in modo efficace ed il più utile possibile ai suoi Clienti. FIBERSIX si impegna per assicurare una risposta nel più breve tempo possibile (compatibilmente con la gravità/priorità del problema segnalato), qualificata e competente alle esigenze dei Clienti. FIBERSIX persegue il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

1.5 Cortesia e Trasparenza
FIBERSIX si impegna a trattare la propria clientela con rispetto e cortesia e ad agevolarla nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi. L'obiettivo perseguito è quello di garantire una risposta qualificata e competente alle esigenze dei Clienti, improntando i propri comportamenti a correttezza e collaborazione. Il Servizio Assistenza Clienti (o supporto tecnico) è a disposizione del Cliente per ogni sua necessità concernente i servizi tecnici concessi. La continua attenzione all'ascolto e alla realizzazione, ove possibile, delle richieste del Cliente è considerata da FIBERSIX un'indispensabile risorsa per la propria crescita professionale ed economica.

1.6 Diritto di scelta, migrazione, Inserimento negli elenchi telefonici
In ottemperanza del diritto di scelta della clientela, FIBERSIX si impegna a rendere ugualmente accessibili e praticabili, attraverso procedure semplici ed equilibrate, la stipula del contratto di fornitura del servizio, il recesso, le variazioni contrattuali per includere od escludere la fornitura di un servizio supplementare o aggiuntivo.

FIBERSIX riconosce il diritto di scelta del Cliente alle procedure inerenti alla migrazione e alla portabilità delle linee internet (vedere apposita sezione).

FIBERSIX, inoltre, si impegna ad informare i Clienti del loro diritto di scelta di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico e circa le modalità di inserimento, modifica e cancellazione dei dati personali negli elenchi.

1.7 Tutela della riservatezza dei dati personali (privacy)
FIBERSIX, in qualità di titolare del trattamento dei dati personali, si impegna a garantire al Cliente quanto previsto in materia di raccolta e protezione dei dati personali e garantisce al Cliente la tutela di cui al D. Lgs. n. 196/2003 e successive modifiche e dal Regolamento Europeo 2016/679 (GDPR).

In fase di inserimento di un nuovo Cliente, business o consumatore privato, viene inviata l'apposita informativa privacy.
I dati raccolti saranno utilizzati per l'attivazione dei Servizi richiesti, la fatturazione ed eventuali attività di marketing o proposta di nuovi servizi. La raccolta dei dati rappresenta un requisito necessario per la conclusione del contratto e la fornitura dei Servizi. Tali dati potranno essere inoltre utilizzati per la profilazione della Clientela nel software CRM, in modo da poter offrire sempre i migliori servizi possibili. Il Cliente ha la possibilità di esercitare i diritti di informazione e accesso ai dati personali, rettifica e cancellazione nonché opposizione al trattamento.

Le richieste di variazione e/o cancellazione dei dati devono essere inoltrate all'indirizzo "FIBERSIX Piazza Felice Baldi 11, 84013 Cava de' Tirreni (SA)" oppure a mezzo Posta Elettronica Certificata (PEC) all'indirizzo fibersix@pec.it, oppure a mezzo e-mail tradizionale all'indirizzo privacy@fibersix.it.
I dati personali potranno essere comunicati da FIBERSIX a: forze di polizia, forze armate ed altre amministrazioni pubbliche, per l'adempimento di obblighi previsti dalla legge, da regolamenti o dalla normativa comunitaria, società di recupero dei crediti, consulenti di FIBERSIX incaricati dello svolgimento di attività legali e/o fiscali, fornitori dell'Azienda per il solo scopo di attivazione dei Servizi di Comunicazione.

Limitatamente ai servizi di fonia, i dati aziendali e personali possono essere inseriti nell'Elenco Telefonico Nazionale (ETNa) come previsto dalle direttive del Ministero dell'interno.

1.8 Tutela dell'ordine pubblico e della sicurezza sociale
FIBERSIX contribuisce a mantenere il rispetto dei principi che regolano l'ordine pubblico e la sicurezza sociale. Anche i Clienti FIBERSIX devono contribuire a questa finalità impegnandosi affinché la rete IP non sia veicolo di messaggi che incoraggino il compimento di reati e, in particolare, l'incitamento all'uso della violenza e di ogni forma di partecipazione o collaborazione ad attività illecite.

1.9 Sicurezza
FIBERSIX si impegna ad adottare tutte le misure al fine di garantire la sicurezza e l'affidabilità della propria rete ed infrastruttura. Si impegna inoltre di mantenere costantemente aggiornata e monitorata la propria infrastruttura.

La gestione della sicurezza all'interno del datacenter di FIBERSIX avviene attraverso sistemi di antiintrusione, videosorveglianza e monitoraggio costante, realizzati con tecnologie all'avanguardia e soggetti a periodici interventi di manutenzione e aggiornamento. I tecnici di FIBERSIX sono costantemente formati alle nuove tecnologie.

1.10 Informazioni alla clientela e modifiche dei contratti
Nel pieno rispetto di quanto stabilito dall'Autorità pubblica, FIBERSIX riconosce il diritto della clientela ad un'informazione completa, tempestiva e trasparente. FIBERSIX si impegna ad informare i Clienti di eventuali variazioni alle modifiche delle condizioni tecniche ed economiche del contratto tramite apposita comunicazione come previsto dalla delibera 307/23/CONS e s.m.i.

1.11 La proprietà intellettuale e industriale
Le attività di FIBERSIX riguardanti l'offerta al pubblico di Servizi sono svolte nel rispetto della normativa vigente in materia di tutela del diritto d'autore e della proprietà intellettuale e industriale.

PARTE SECONDA – Servizi, adesione ai servizi e rapporti con i Clienti

2.1 Servizi offerti
FIBERSIX si rivolge al mercato con una gamma di servizi di comunicazione integrata, offerti studiando le soluzioni più idonee ad ogni realtà e le effettive esigenze del Cliente. Per quanto riguarda i sevizi di comunicazione elettronica, i settori di attività coprono linee e traffico voce, connessioni Internet, servizi di comunicazione unificata.

FIBERSIX offre inoltre servizi web e di datacenter, quali hosting, housing, servizio e-mail, e-mail pec, registrazione e gestione dei nomi a dominio, realizzazione siti web, servizi di backup cloud, server virtuali cloud e assistenza dei servizi offerti.

I servizi offerti possono essere mantenuti e realizzati tramite la propria struttura oppure erogati tramite aziende partner.

La fornitura dei servizi voce (numerazioni telefoniche voip, linee ISDN, linee analogiche) avviene in modalità reseller tramite i propri partner.

FIBERSIX, offre infine una serie di servizi che prevedono l'erogazione "on demand" attraverso la rete internet (servizi Cloud), quali, a titolo esemplificativo, server cloud e backup cloud dei dati.
I servizi che compongono l'offerta di FIBERSIX sono resi nella massima trasparenza nei confronti della clientela, attraverso l'adozione di contratti di fornitura in cui vengono adeguatamente descritti:

- la tipologia di servizio oggetto del contratto;
- le condizioni economiche, con particolare attenzione alla definizione dei prezzi;
- la durata, le condizioni di rinnovo e di cessazione dei servizi e del contratto;
- le modalità di pagamento
- le modalità di reclamo

2.2 Adesione ai servizi, attivazione dei servizi, stipula del contratto
L'attivazione di servizi offerti a titolo oneroso avviene soltanto previa richiesta esplicita da parte del Cliente ed in seguito alla sottoscrizione per accettazione dell'Offerta dal Cliente.
Il Cliente richiede a FIBERSIX la fornitura dei Servizi mediante la sottoscrizione dell'Offerta, allegando i documenti eventualmente richiesti e/o allegati dell'Offerta stessa. Dovrà essere allegata inoltre la copia di un documento d'identità in corso di validità e del codice fiscale; per i clienti Business potrà essere richiesta anche la Visura Camerale aggiornata rilasciata da non più di 3 mesi.

La richiesta di fornitura dei Servizi dovrà essere effettuata dal soggetto che intende utilizzarli in proprio, sia nel caso in cui il soggetto si tratti di persona fisica che di persona giuridica. L'Offerta e tutti gli allegati, debitamente firmati per accettazione dove previsto, dovranno essere inviati a FIBERSIX tramite e-mail tradizionale o PEC (in formato PDF o PDF con firma digitale P7M), raccomandata, posta prioritaria o consegnati ad un venditore incaricato di FIBERSIX o ad un Rivenditore Autorizzato/Business Partner.

Il Contratto è l'insieme costituito dall'Offerta per servizi in abbonamento (o anche solo l'Offerta), le Condizioni Generali di Contratto, la presente Carta dei Servizi, ed ogni altro allegato che costituisce parte integrante e sostanziale del Contratto.
La competenza del costo di uno specifico servizio decorre dalla data di attivazione del servizio; anche qualora il Cliente non utilizzi il servizio, l'addebito di un canone avverrà periodicamente fino a ricezione di disdetta nei termini contrattuali.

In caso di attivazione di servizi gratuiti, FIBERSIX si obbliga ad indicare se tali servizi inclusi nell'Offerta modificano il servizio principale sottoscritto o limitano il diritto di scelta del Cliente e lasciano al Cliente la facoltà di chiedere la disattivazione del servizio stesso.

FIBERSIX si impegna ad attivare i servizi nel più breve tempo possibile. I tempi medi attesi di attivazione dei servizi sono indicati da FIBERSIX nella sezione "Parte Terza" della presente Carta dei Servizi. Qualora si verifichi un ritardo nell'attivazione di un servizio imputabile al Cliente o a terzi o comunque dovuto a forza maggiore, FIBERSIX si impegna a comunicare al Cliente i motivi del ritardo e, ove possibile, i tempi di attivazione previsti.

Ove il ritardo rispetto ai tempi previsti per l'attivazione dei servizi di cui sopra sia direttamente imputabile a FIBERSIX, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti da questa Carta, in ottemperanza a quanto previsto dalla Delibera n.179/03/CSP e s.m.i.

I servizi si intendono erogati a tempo indeterminato. Le parti potranno recedere mediante apposita comunicazione, indirizzata dal Cliente a FIBERSIX o viceversa, entro i termini previste dalle Condizioni Generali di Contratto.

2.3 Diritto di ripensamento di cui del d.lgs. 206/2005 e s.m.i.
In caso di contratti a distanza, la fornitura di offerte e servizi dovrà avvenire nel rispetto delle disposizioni del D.lgs. 6 Settembre 2005, n. 206 ("Codice del Consumo") e delle delibere 664/06/CONS, 519/15/CONS.

Nel caso di contratti a distanza il "consumatore" (che il Codice del Consumo definisce come la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta) potrà esercitare il diritto di ripensamento, senza indicarne le ragioni, ai sensi dell'art. 52 e seguenti del Codice del Consumo, entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla data di conclusione del Contratto, dandone comunicazione scritta a FIBERSIX tramite raccomandata a/r o PEC (Posta Elettronica Certificata), entro la scadenza del periodo di ripensamento. L'esercizio del diritto di ripensamento comporterà il rimborso degli eventuali pagamenti effettuati dal consumatore, ad esclusione della quota per il servizio già utilizzato. Il consumatore, a sua volta, dovrà provvedere alla restituzione a proprio carico dei dispositivi eventualmente ricevuti entro 30 (trenta) giorni dalla data di comunicazione FIBERSIX del ripensamento. Qualora il consumatore avesse richiesto di iniziare la prestazione di servizi durante il periodo di ripensamento, sarà in ogni caso tenuto a corrispondere un importo proporzionale al servizio fornito fino al momento dell'esercizio del predetto diritto, oltre alla corresponsione di tutti gli oneri ulteriori sostenuti da FIBERSIX e funzionali all'attivazione del servizio.

2.4 Modifiche al contratto
FIBERSIX si impegna a comunicare ogni modifica delle condizioni contrattuali con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni dalla data della loro efficacia. Entro tale termine, il Cliente che non intenda aderire alla modifica contrattuale potrà esercitare la facoltà di recedere dal Contratto, senza che ciò comporti l'applicazione di alcuna penale, dandone comunicazione scritta a FIBERSIX mediante lettera raccomandata A/R o posta elettronica certificata (PEC). In tal caso il Contratto si intenderà definitivamente risolto a far data dalla ricezione da parte di FIBERSIX della comunicazione di recesso del Cliente. In difetto di comunicazione da parte del Cliente entro il termine di 30 (trenta) giorni, la modifica sarà efficace a partire dal giorno successivo al termine ultimo per il recesso.

La facoltà di recedere dal Contratto non potrà essere esercitata nel caso in cui le modifiche proposte siano esclusivamente a vantaggio del Cliente, siano di carattere puramente amministrativo e non abbiano nessun effetto negativo sul Cliente o siano imposte direttamente dall'Autorità o dal diritto Nazionale o dell'Unione Europea.

In caso di modifiche contrattuali o del servizio stesso migliorative (a titolo esemplificativo l'aumento delle prestazioni senza un aggravio di costi) non comporteranno nessun tipo di onere per il Cliente e saranno immediatamente applicabili.

2.5 Punti di contatto e servizio di assistenza (Servizio Assistenza Clienti)
Il Cliente interagisce con FIBERSIX tramite telefono, posta elettronica, corrispondenza postale, sito internet aziendale, portale clienti.

Per qualsiasi informazione amministrativa, commerciale e di fatturazione, il Cliente può chiamare il numero 089.342714 dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00.

Per segnalare un guasto o richiedere assistenza tecnica, il Cliente può rivolgerti al servizio di assistenza (o Servizio Assistenza Clienti) al numero 089.342714, disponibile dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 18.00. L'assistenza tecnica può essere richiesta anche in queste modalità:

- e-mail tramite supportotecnico@fibersix.it
- accesso al portale Cliente all'indirizzo https://clienti.fibersix.it, richiedendo le apposite credenziali
- aprendo una segnalazione direttamente dal sito internet alla pagina dedicata all'assistenza.

Il portale Clienti consente di visionare tutte le richieste di assistenza, le fatture e i servizi attivi, nonché altre informazioni.

Altri punti di contatto:

- posta: FIBERSIX Piazza Felice Baldi 11, 84013 Cava de' Tirreni (SA)
- e-mail amministrazione: amministrazione@fibersix.it
- e-mail pec: fibersix@pec.it

2.6 Sbarramento selettivo di chiamate in uscita a tutela dell'utenza - Blocco permanente di chiamata e sblocco selettivo
In adempimento di quanto previsto dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni a tutela dell'utenza (Delibere n. 418/07/CONS, n. 97/08/CONS, n. 348/08/CONS e n. 600/09/CONS), FIBERSIX prevede l'attivazione di un blocco standard delle chiamate ai servizi Premium (144, 166, 89x, 70x) e ai codici satellitari.
Il Cliente ha la facoltà di richiedere al momento dell'attivazione o successivamente lo sblocco selettivo di chiamata su tutte le numerazioni inserite nel blocco permanente di chiamata. Lo sblocco selettivo è gratuito e dev'essere richiesto mediante comunicazione scritta inviata tramite e-mail PEC o in alternativa raccomandata.

2.7 Migrazione dei numeri e delle connessioni internet
FIBERSIX riconosce il diritto di scelta del Cliente alle procedure inerenti alla migrazione e alla portabilità dei servizi, con particolare riguardo alla fornitura del codice di migrazione, secondo le delibere dell'AGCOM. Il Cliente potrà ottenere il proprio codice migrazione mediante indicazione in fattura o contattando il servizio di assistenza o accedendo al portale clienti.

In caso di migrazione di numeri telefonici, il Cliente prende atto che l'attivazione del servizio di SPP è subordinata al recesso dal rapporto contrattuale con l'Operatore assegnatario della numerazione telefonica per la quale si chiede la prestazione del servizio. In caso di risoluzione di un contratto inerente un servizio di numerazione telefonica, il Cliente mantiene il diritto di trasferire un numero dal piano di numerazione nazionale verso un altro operatore per almeno un mese dalla data della risoluzione.

Per la portabilità dei numeri e delle connessioni Internet, il Cliente deve fornire a FIBERSIX il codice migrazione dei servizi da portare. Con il codice migrazione, FIBERSIX procederà all'inserimento, nel più breve tempo possibile o secondo le esigenze del Cliente, della richiesta di portabilità.

In caso di KO per "codice migrazione errato", la portabilità non potrà essere effettuata e FIBERSIX chiederà al Cliente di richiedere il codice migrazione corretto al precedente fornitore.
In caso di ricezione di KO tecnico dal donating o dall'operatore wholesale, FIBERSIX verificherà i motivi del KO e, una volta trovato il problema, procederà ad un rinvio della richiesta di portabilità nel più breve tempo possibile.

2.8 Diritto di Recesso
Le parti potranno recedere mediante apposita comunicazione, indirizzata dal Cliente a FIBERSIX o viceversa, entro i termini previsti dall'Offerta stessa o dalle Condizioni Generali di Contratto. Ai sensi della Legge n. 40/2007, il Cliente è libero di recedere dal contratto o richiedere il trasferimento delle utenze di telecomunicazioni, in ogni momento, dando un preavviso non superiore a 30 giorni, inviando una disdetta scritta, a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento o posta elettronica certificata (PEC).

Nel caso il Cliente intenda recedere dal Contratto, la comunicazione dovrà essere inviata con lettera raccomandata A/R all'indirizzo: FIBERSIX Piazza Felice Baldi 11, 84013 Cava de' Tirreni (SA), oppure a mezzo Posta Elettronica Certificata (PEC) all'indirizzo fibersix@pec.it.

FIBERSIX addebiterà al Cliente il costo tecnico sostenuto per la disattivazione dei servizi come indicato nelle Condizioni Generali di Contratto. In caso di recesso, nel caso in cui l'Offerta preveda il pagamento rateizzato di Dispositivi e/o dei servizi accessori, il Cliente potrà scegliere se procedere al pagamento in un'unica soluzione dei corrispettivi o continuare a pagare le rate residue. Oltre ai costi tecnici di disattivazione, il Cliente sarà tenuto al pagamento degli eventuali costi tecnici aggiuntivi in seguito al recesso o al trasferimento dell'utenza ad un nuovo gestore, qualora previsti. Rientrano tra questi tipi di costi, per esempio, l'intervento di smontaggio e ritiro dell'antenna per i collegamenti wireless qualora debba essere fatto dai tecnici di FIBERSIX, o il ritiro in sede del Cliente dei dispositivi a noleggio o comodato d'uso.

Nel caso l'Offerta preveda una durata minima contrattuale e degli sconti promozionali, questi potranno essere recuperati in caso di recesso anticipato.

FIBERSIX riconosce che dal momento dello scioglimento del rapporto contrattuale il Cliente ha diritto al riconoscimento dell'eventuale credito residuo, nei modi e nei termini indicati nella presente Carta dei Servizi.
In caso di scioglimento del contratto, FIBERSIX si impegna a disattivare il servizio di telefonia vocale, ed internet entro 30 giorni successivi alla comunicazione dell'avvenuto scioglimento del contratto.

In caso di discrepanza significativa, continuativa o frequentemente ricorrente, rispetto agli effettivi valori delle velocità minime garantite della connessione internet, in download e upload, del ritardo massimo di trasmissione dati o del tasso massimo di perdita dei pacchetti e la prestazione prevista nell'Offerta contrattuale, il Cliente ha il diritto di recedere il contratto senza incorrere in alcun costo.

2.9 Procedure segnalazione disservizi
Il servizio di assistenza è a disposizione dei Clienti in caso di malfunzionamenti o guasti del servizio offerto.

L'impegno di FIBERSIX è quello di riuscire ad eliminare la causa del disservizio entro i termini massimi previsti, fermo restando la possibilità per alcune tipologie di servizio offerte al Cliente di attivare meccanismi di intervento diversi con tempi di risoluzione più rapidi.

In caso di segnalazione tramite telefono o e-mail, l'operatore che riceve la comunicazione apre un ticket di assistenza in modo da tracciare il problema, e segnala al comparto tecnico il disservizio. In caso di segnalazione tramite portale cliente o tramite il sito internet aziendale o e-mail diretta al supporto tecnico, il ticket viene aperto in automatico.

La priorità assegnata dipende dal tipo di guasto o di richiesta segnalata dal Cliente. In caso di connessione internet o linea telefonica assente, verrà data la priorità più alta possibile.

L'operatore che prende in carico il problema eseguita una diagnosi di primo livello sulla continuità del servizio, la verifica delle configurazioni ed una serie di test con eventuale collaborazione del Cliente. Nel caso l'intervento non sia risolutivo, l'operatore estenderà i controlli coinvolgendo eventualmente i tecnici di rete e l'assistenza tecnica delle eventuali società partner (nel caso il servizio sia erogato da aziende partner di FIBERSIX) e sull'infrastruttura propria.

Una volta eseguiti tutti i controlli, se venisse rilevato che il guasto è imputabile alla struttura del Gestore di Rete (o del gestore dell'infrastruttura dei server (nel caso il servizio venga erogato da aziende partner di FIBERSIX), l'operatore avvia immediatamente tutte le procedure previste dal protocollo guasti del Gestore stesso, segnalando il disservizio all'ufficio preposto e mettendosi a disposizione dello staff tecnico di competenza per eseguire tutte le verifiche previste dalla procedura.

Pervenuta la segnalazione di chiusura guasto, lo staff tecnico di FIBERSIX contatterà il Cliente per comunicare la presunta risoluzione del disservizio e ripetere tutte le verifiche di primo livello. Verificato il corretto funzionamento della linea, il guasto viene definitivamente chiuso.

Nel caso, invece, l'esito delle verifiche fosse negativo, l'operatore di FIBERSIX respinge la chiusura dando ulteriore continuità all'intervento del reparto tecnico del Gestore di Rete, ritornando in attesa della successiva segnalazione di chiusura guasto.

Resta inteso che, qualora il Cliente non renda possibili le verifiche, la segnalazione si intenderà risolta e il disservizio chiuso.

Se a seguito di ulteriori verifiche tecniche il disservizio risulti irreparabile il Cliente viene informato delle decadute condizioni minime per poter usufruire del servizio ed il contratto viene annullato o verrà proposto un downgrade del servizio.

Qualora il disservizio sia riconducibile ad un guasto agli apparati affidati al Cliente in comodato d'uso gratuito o noleggio è prevista la loro sostituzione gratuita.

Nel caso il problema sia riconducibile ad errata configurazione degli apparati l'operatore darà assistenza al Cliente nella configurazione degli apparati.

Qualora il problema rilevato risultasse attribuibile alla rete privata del Cliente o comunque alla struttura sotto il suo diretto controllo, l'operatore richiede l'intervento dell'amministratore della rete locale per individuare la causa: potrebbe venire richiesto anche il distacco della rete e l'esecuzione di alcuni test con l'impiego di una sola postazione per verificare il corretto funzionamento della linea dati. Nel caso il Cliente non riesca ad effettuare le prove a risolvere il problema aiutato dall'operatore di FIBERSIX, può richiedere l'intervento tecnico a pagamento presso la propria sede.

I tempi di gestione del guasto per i servizi cloud (backup cloud, server virtuali cloud, e-mail) sono:

- nel caso di servizio funzionante con prestazioni pari ai livelli garantiti -> intervento con chiusura entro 72 ore lavorative
- nel caso di servizio degradato (funzionante con prestazioni inferiori ai livelli garantiti) -> intervento con chiusura entro 24 ore lavorative
- nel caso di totale indisponibilità del servizio -> intervento con chiusura entro 10 ore

2.10 Fatturazione e modalità di pagamento

La fattura trasmessa ai Clienti è di facile consultazione e viene normalmente inviata tramite il servizio di fatturazione elettronica o, in assenza del codice di fatturazione, via e-mail PEC (Posta elettronica certificata).

In assenza di PEC, per i consumatori privati, la fattura verrà inviata tramite posta elettronica.

Il Cliente può richiedere l'invio della fattura di cortesia anche via e-mail standard.

Il Cliente può richiedere inoltre l'invio anche tramite servizio postale e in questo caso verranno addebitati i costi di spedizione. Le fatture vengono emesse con la periodicità indicata nella proposta di Offerta (di solito mensile o bimestrale, salvo diversi accordi commerciali indicati nell'Offerta) e contengono l'addebito anticipato dei canoni e posticipato dei servizi a consumo (es. traffico telefonico).

In accordo con il cliente, la periodicità può essere modificata successivamente.

Il pagamento delle fatture può avvenire a mezzo ricevuta bancaria o SDD, o su richiesta tramite Bonifico Bancario o comunque nelle modalità esplicitamente riportate nell'Offerta presentata al Cliente. La scadenza di pagamento standard è a 30 giorni fine mese.

Nel caso di ritardo nei pagamenti, fermo restando il diritto di FIBERSIX di sospendere e/o risolvere il Contratto o il singolo Servizio, il Cliente sarà tenuto a corrispondere a FIBERSIX gli interessi moratori nella misura massima prevista dalla vigente normativa, oltre le spese per il recupero del credito.

L'erronea attivazione o disattivazione di servizi non richiesti dal Cliente non potranno essere addebitati a quest'ultimo.
Il Cliente può rivolgersi al Servizio Assistenza Clienti di FIBERSIX per informazioni e chiarimenti circa la propria posizione contrattuale e i dati riportati in fattura.

Il dettaglio delle chiamate effettuate (data/ora chiamata, numero del chiamato, durata e importo della chiamata, al lordo degli sconti) può essere richiesto e verrà inoltrato via e-mail.

Qualora previsti, cauzioni o anticipi conversazioni verranno restituiti entro 90 (novanta) giorni dalla cessazione dei rapporti contrattuali maggiorati degli interessi equivalenti a quelli previsti nei casi di inadempimento.

2.11 Sospensione del servizio per mancato pagamento o uso improprio

Ai sensi dell'articolo 5 dell'Allegato A alla Delibera 353/19/CONS e dell'Allegato n.4, Parte A, del Codice delle comunicazioni, nel caso di mancato pagamento della fattura (salvo i casi di frode), di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile - FIBERSIX, previa comunicazione scritta inviata al Cliente, con un anticipo di 40 (quaranta) giorni lavorativi, mediante lettera raccomandata A/R o posta elettronica certificata (PEC), potrà disporre la sospensione del servizio interessato dal mancato pagamento. Ai fini del presente articolo, non si intenderà come mancato pagamento, il pagamento parziale

di una o più fatture da parte del Cliente, qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione, con riferimento ai quali sia pendente una procedura di reclamo ovvero di tentativo obbligatorio di conciliazione. Si considera ritardato unicamente il pagamento avvenuto almeno quindici (15) giorni oltre la scadenza e fatti comunque salvi i casi di ritardo nella emissione o consegna della fattura. In caso di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, nonché decorsi 15 giorni dalla sospensione, qualora il Cliente non abbia saldato il suo debito, FIBERSIX potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ.

FIBERSIX potrà, altresì, sospendere il servizio, anche senza preavviso dandone comunicazione al Cliente, qualora la Pubblica Autorità o i Clienti denuncino un uso improprio dei Servizi da parte del Cliente oppure nel caso in cui venga registrato un traffico anomalo o un uso del servizio contrario alle leggi, ai regolamenti o alle disposizioni contrattuali.

2.12 Somme erroneamente addebitate ed eventuale credito residuo

In caso di errori di fatturazione accertati o di credito residuo in seguito allo scioglimento del rapporto contrattuale, FIBERSIX si impegna a rimborsare ai Clienti (tramite bonifico o tramite compensazione) le somme erroneamente addebitate, provvedendo alla rettifica della fatturazione e all'emissione dei relativi accrediti entro 30 giorni lavorativi dall'accertamento dell'erroneità dell'addebito o con il successivo evento di fatturazione.

2.13 Consumi

Come strumento sia di autotutela di FIBERSIX che di protezione del Cliente, FIBERSIX può eventualmente fissare un limite di credito basato sul profilo e sulle modalità di pagamento, la cui entità può essere, su richiesta, comunicata al Cliente e concordata. In caso di traffico anomalo, FIBERSIX si riserva la facoltà di procedere alla limitazione e/o alla sospensione dei servizi fino al pagamento della relativa fattura o dei consumi da fatturare ed alla conseguente reintegrazione del credito. In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito dei servizi da parte di terzi, presentata dal Cliente all'Autorità competente nelle forme previste dalla normativa vigente, i pagamenti relativi al solo traffico di origine fraudolenta possono essere sospesi fino alla definizione della controversia.

In caso di frode accertata i pagamenti non imputabili al Cliente, qualora già effettuati, verranno rimborsati, in caso contrario verranno addebitati al Cliente.

2.14 Elenchi telefonici

Il Cliente può richiedere gratuitamente a FIBERSIX l'inserimento o meno del proprio nominativo negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico, mediante la compilazione dell'apposito modulo, come previsto dalla vigente normativa e ne informa circa le modalità di inserimento, modifica e cancellazione dei dati personali secondo quanto stabilito dalle Delibere 36/02/CONS e 180/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Il modulo per l'inserimento negli elenchi è fornito al Cliente in fase pre-contrattuale, nel caso sia sottoscritto un servizio telefonico di rete fissa. Il Cliente deve restituire il modulo debitamente compilato e sottoscritto dal titolare della numerazione telefonica. In assenza di tale adempimento, FIBERSIX non sarà responsabile di eventuali danni lamentati dal Cliente a causa della mancata pubblicazione negli elenchi telefonici.

2.15 Procedure di Reclamo e di Conciliazione

I Clienti possono presentare reclamo senza oneri aggiuntivi relativamente al malfunzionamento o inefficienze del servizio offerto, presunta inosservanza delle clausole contrattuali o delle disposizioni della presente Carta dei servizi al Servizio Assistenza Clienti.

Il reclamo va inoltrato, scrivendo dettagliatamente il motivo, secondo le seguenti modalità:

- e-mail PEC fibersix@pec.it o e-mail tradizionale amministrazione@fibersix.it
- posta ordinaria all'indirizzo FIBERSIX – Piazza Felice Baldi 11 – 84013 Cava de' Tirreni (SA)

Per qualsiasi informazione sulle procedure di reclamo è possibile contattare il Servizio Clienti allo 089.342714.

FIBERSIX fornirà, nel più breve tempo possibile, un riscontro al Cliente e si impegna comunque a dare una risposta entro massimo 45 (quarantacinque) giorni dalla data di ricevimento del reclamo, comunicando:

- in caso di accoglimento del reclamo le procedure che verranno adottate per risolvere le eventuali irregolarità riscontrate ed eventualmente provvede al riconoscimento degli indennizzi e/o degli importi non dovuti
- in caso di rigetto del reclamo le motivazioni e i chiarimenti sul motivo del rigetto e verrà chiesto il pagamento di eventuali importi ancora dovuti.

Qualora la verifica e la risoluzione dei reclami pervenuti presenti particolare complessità, FIBERSIX entro il termine predetto, informerà comunque il Cliente comunicando i tempi necessari per la risposta.

In ogni caso, il Cliente può ricorrere al tentativo obbligatorio di conciliazione, ai sensi dell'art. 3 dell'Allegato A alla Delibera 203/18/CONS s.m.i., prima ancora di adire il giudice ordinario, come indicato nel successivo punto 2.16.

I Clienti possono inoltre richiedere a FIBERSIX la corresponsione delle penali e degli indennizzi per il mancato rispetto dei termini di consegna del servizio o di risoluzione dei guasti entro i termini previsti dalla presente Carta dei Servizi o dagli SLA contrattuali. Gli indennizzi sono trattati nel punto 4.1 (parte Quarta – eventuali indennizzi e rimborsi).

2.16 Procedura di conciliazione

Per le controversie tra FIBERSIX e il Cliente vige quanto stabilito in materia dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con delibere 203/18/CONS, e 194/23/CONS. Per le controversie rimesse alla competenza dell'Autorità il ricorso in sede giurisdizionale è improcedibile fino al momento in cui si adempie all'obbligo di conciliazione tramite la piattaforma "Conciliaweb" (https://conciliaweb.agcom.it/conciliaweb) e/o dinanzi al Co.re.com competente per territorio.
Il termine per la conclusione della procedura conciliativa è di 30 giorni a partire dalla data di presentazione dell'istanza.

2.17 Interventi a vuoto

Gli importi previsti per gli interventi a vuoto sono dovuti al Cliente a titolo di ristoro dei costi sostenuti quando, in fase di attivazione o di esercizio, un tecnico o una squadra incaricata da FIBERSIX interviene senza poter effettuare alcuna lavorazione come specificato nei seguenti casi:

- In fase di attivazione del servizio, quando non è possibile attivare il servizio per cause non imputabili a FIBERSIX come l'irreperibilità del Cliente, rinvii oltre 30 giorni, rifiuto dell'intervento, rifiuto per problematiche tecniche non riconducibili a FIBERSIX.
- Durante l'esercizio, a seguito della segnalazione di un guasto o disservizio, quando il tecnico intervenuto presso la sede del Cliente riscontra assenza di malfunzionamento o malfunzionamento dovuto a problematiche di competenza del Cliente quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: assenza di alimentazione elettrica, uso di dispositivi non tecnicamente compatibili, errata configurazione di apparati gestiti dal Cliente, gusti di apparati del Cliente, problemi di cablaggio interno, indisponibilità della sede del Cliente al momento dell'intervento tecnico.

2.18 Parental Control

In accordo con la delibera dell'Autorità 9/23/CONS del 25 gennaio 2023 sui "sistemi di protezione dei minori dai rischi del cyberspazio", FIBERSIX mette a disposizione dei propri utenti un servizio di inibizione degli accessi ai siti WEB di contenuti per adulti (parental control). Il servizio, pensato per assicurare una navigazione sicura sui contenuti della rete, protegge i minori di 18 anni dalla visualizzazione di contenuti potenzialmente pericolosi e inappropriati durante la navigazione su internet e gestisce tutte le categorie di cybersecurity per filtrare i siti che potrebbero contenere malware o altri pericoli informatici bloccando l'accesso a tutti quei siti considerati malevoli. Il parental control offre diverse opzioni di filtraggio che il Cliente potrà modificare in autonomia tramite un pannello web dedicato. Il servizio, completamente gratuito e disponibile su tutte le linee intestate a privati (in automatico per quelle intestate a minori), prevede una procedura di attivazione semplicissima: basterà collegarsi al portale utente ed attivare il profilo di filtraggio desiderato. Le credenziali di accesso vengono create ed inoltrate direttamente.

A livello tecnico, il meccanismo di filtraggio Parental Control è alimentato da un evoluto sistema di Intelligenza Artificiale che si preoccupa continuamente di aggiornare la classificazione dei siti web visibili in rete. Il sistema opera a livello DNS, con i server DNS che effettuano una verifica del sito web richiesto dal browser dell'utente ed applicando i filtri in base alle categorie scelte in fase di attivazione del servizio. Nel caso di modem-router fornito da FIBERSIX, la corretta configurazione per l'utilizzo dei server DNS è automaticamente applicata, nessuna azione aggiuntiva è richiesta. Nel caso, invece, di modem libero, la corretta configurazione dei server DNS sul proprio router è a carico del cliente. Ulteriori informazioni si possono trovare alla pagina https://fibersix.it/it/parental-control.html.

Il servizio può essere richiesto e attivato anche per i Clienti business (partite iva) ad un costo aggiuntivo.

PARTE TERZA – Standard di qualità e obiettivi

FIBERSIX si impegna a garantire i parametri di qualità previsti dalle norme vigenti con l'obbiettivo di un continuo miglioramento delle prestazioni rese ai propri Clienti, ed individua, di anno in anno, gli standard di qualità da perseguire nell'erogazione dei propri servizi.

3.1 Servizi di accesso ad Internet da postazione fissa
Come previsto dalla delibera dell'Autorità n. 156/23/CONS, gli indicatori di qualità dei servizi di accesso ad Internet da postazione fissa sono i seguenti:

1 Reclami sugli addebiti
2 Accuratezza della fatturazione
3 Tempo di attivazione del servizio
4 Tasso di malfunzionamento
5 Tasso di riparazione dei malfunzionamenti
6 Probabilità del fallimento della chiamata
7 Tempo di instaurazione della chiamata
8 Velocità di trasmissione dati
9 Ritardo di trasmissione dati
10 Tasso di perdita dei pacchetti

Gli obiettivi per gli indicatori da 1 a 7 sono riportati all'indirizzo https://fibersix.it/it/qualita-dei-servizi.html nel documento "Obiettivi" per l'anno in corso.
I valori per gli indicatori da 8 a 10 sono misurabili dal Cliente finale con il software Ne.Me.Sys. disponibile alla pagina https://misurainternet.it/.

Le fonti utilizzate per il monitoraggio sono il CRM aziendale, il gestionale e i dati delle chiamate del sistema telefonico.

Gli standard di continuità e di qualità sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio ed escludono situazioni straordinarie quali ad esempio: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, o atti dell'autorità pubblica.

3.2 Tempi medi attesi di attivazione dei servizi
I tempi medi attesi per l'attivazione dei servizi sono un parametro costantemente monitorato da FIBERSIX. Qualora non indicato in offerta, questi sono i tempi medi di attivazione:

- Connessioni Internet FTTH: 25 giorni
- Connessioni Internet FTTC: 20 giorni
- Connessioni Internet FTTH Openfiber: 30 giorni
- Connessioni Internet FWA Openfiber: 60 giorni
- Connessioni Internet Wireless/FWA con operatori partner: 25 giorni
- Connessioni Internet Fibra Dedicata: 120 giorni

PARTE QUARTA – Indennizzi e rimborsi

4.1 Indennizzi e rimborsi
In linea con la normativa nazionale e comunitaria in materia di informazione dei Clienti, e in ottemperanza alla delibera 73/11/CONS e successive modifiche e integrazioni, il Cliente ha diritto alla corresponsione degli indennizzi per il mancato rispetto dei termini di consegna del servizio o di risoluzione dei disservizi entro i termini previsti dalla presente Carta dei Servizi e degli SLA o di indebita sospensione o cessazione amministrativa del servizio, fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito o di forza maggiore o eventi naturali.

Se il ritardo di attivazione di una nuova linea o il trasloco della medesima, sono imputabili al Cliente finale, il termine di attivazione, si intende sospeso per tutto il tempo in cui perdura la causa ostativa all'attivazione, come in via meramente esemplificativa la sua mancata presenza ad un appuntamento concordato per l'effettuazione di sopralluoghi tecnici necessari o la richiesta di rinvio di detto appuntamento da parte del Cliente, o la non disponibilità di accesso ai locali del Cliente dove il servizio deve esser attivato o l'indisponibilità del servizio. Per gli indennizzi su richiesta, il Cliente deve inviare una richiesta di indennizzo via PEC a fibersix@pec.it. FIBERSIX provvede, entro 30 giorni lavorativi dalla richiesta di indennizzo, ad effettuare le opportune verifiche e a fornire risposta al Cliente. Nel caso venga riconosciuta la validità della richiesta, FIBERSIX calcolerà la somma spettante e procederà con le relative compensazioni dei crediti o direttamente con il rimborso.

L'importo calcolato viene liquidato nel primo ciclo di fatturazione utile stornando dal canone del mese successivo la quota corrispondente all'indennizzo stesso o eventualmente saldati tramite bonifico bancario. Come stabilito nella delibera 227/15/CONS,

qualora la somma da corrispondere sia superiore all'importo della prima fattura utile, la parte in eccesso, se superiore a euro 100,00, è corrisposta mediante assegno o bonifico bancario, alle coordinate fornite dall'intestatario, entro il termine di 30 giorni dall'emissione della fattura.
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 Generali di Contratto, sempre che FIBERSIX non abbia omesso nel tempo di rilevare detto uso anomalo o, avutane conoscenza, non abbia azionato i rimedi contrattuali per tale evenienza.

FIBERSIX applica gli indennizzi stabiliti nella delibera AGCOM 347/18/CONS, e riportati di seguito. Le somme indicate sono da considerarsi IVA esclusa.

	Motivazione	Indennizzo base	Note
1	Ritardo attivazione servizio[1]	7,50€/giorno	
2	Ritardo attivazione servizi accessori[1]	2,50€/giorno fino a 300,00€	
3	Ritardo attivazione servizi gratuiti[1]	1,00€/giorno fino a 100,00€	
4	Sospensione o cessazione servizi senza presupposti	7,50€/giorno	
5	Sospensione o cessazione di servizi accessori	2,50€/giorno fino a 300,00€	
6	Sospensione o cessazione di servizi gratuiti	1,00€/giorno fino a 100,00€	
7	Completa interruzione dei servizi per motivi tecnici di FIBERSIX[3]	6,00€/giorno	Su richiesta
8	Irregolare e/o discontinua erogazione del servizio imputabile a FIBERSIX[2]	3,00€/giorno	Su richiesta
9	Irregolare e/o discontinua erogazione del servizio accessorio imputabile a FIBERSIX[2]	2,50€/giorno fino a 300,00€	Su richiesta
10	Irregolare e/o discontinua erogazione del servizio gratuito imputabile a FIBERSIX[2]	1,00€/giorno fino a 100,00€	Su richiesta
11	Ritardo cambio operatore[2]	1,50€/giorno	Su richiesta
12	Portabilità numero[2]	5,00€/giorno	Su richiesta
13	Perdita numero telefonico per colpa dell'operatore[2]	100€/anno di utilizzo precedente numerazione fino a 1.500,00€	Su richiesta
14	Mancata o errata indicazione in elenchi telefonici	200€/anno	Su richiesta
15	Mancata o ritardata risposta al reclamo	2,50€/giorno fino a 300,00€	Su richiesta

Nel caso di servizi forniti su banda ultra-larga, con riferimento al servizio di accesso a internet e per il solo ritardo di attivazione e sospensione/cessazione senza presupposti, gli indennizzi sono aumentati di un terzo.

Se l'utenza interessata dal disservizio è un'utenza affari (business), gli importi indicati a titolo di indennizzo e i limiti corrispondenti nei punti 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12 sono applicati in misura pari al doppio, e in misura pari al quadruplo per i punti 13,14

[1] Eccetto per cause di forza maggiore, per difficoltà tecniche non imputabili a FIBERSIX o in caso di tempi differenti concordati con il Cliente.
[2] Nel caso la responsabilità sia dovuta ad altro operatore partner di FIBERSIX, il Cliente ha diritto a rivalersi su quest'ultimo.
[3] Non attuabile in conseguenza di eventi eccezionali, calamità naturali, fulminazione, forza maggiore.

Se il Cliente ha utilizzato i servizi di comunicazione elettronica in maniera anomala o, comunque, non conforme alla causa o alle condizioni del contratto stipulato, sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento per i disservizi conseguenti o, comunque, collegati a tale utilizzo.

Sono esclusi gli indennizzi previsti se il Cliente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro 3 (tre) mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte.