

**TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI INDENNIZZI PER OPERATORE TELEFONICO  
 (DELIBERA AGCOM 73/11/CONS)**

MOTIVO	IMPORTO	AUTOMATICO
1) RITARDO ATTIVAZIONE SERVIZIO	€ 7,50 x ogni gg ritardo	X (*)
2) RITARDO TRASLOCO	€ 7, 50 x ogni gg ritardo	X (*)
3) MANCATO RISPETTO ONERI INFORMATIVI TEMPI REALIZZAZIONE IMPIANTO	€ 7,50 x ogni gg ritardo	X (*)
4) AFFERMAZIONI NON VERITIERE O MANCATA COMUNICAZIONE IMPEDIMENTO	€ 7,50 x ogni gg ritardo	X (*)
5) RITARDO SERVIZI ACCESSORI	€ 5,00 X ogni giorno di ritardo	X (*)
6) RITARDO PER CAMBIO OPERATORE	€ 7,50 ridotti di un quinto x ogni gg ritardo	X (*)
7) SOSPENSIONE O CESSAZIONE SERVIZI SENZA PRESUPPOSTI	€ 10,00/al gg per ciascun servizio non inferiore a €100,00	X (*)
8) SOSPENSIONE O CESSAZIONE DI SERVIZI ACCESSORI	€ 7,50 / al gg per ciascun servizio non inferiore a € 100,00	X (*)
9) INTERRUZIONE DEL SERVIZIO PER MOTIVI TECNICI	€ 5,00 al giorno per ogni servizio non supplementare	X (*)
10) IRREGOLARE E/O DISCONTINUA EROGAZIONE DEL SERVIZIO	€ 2,50/al gg per ogni giorno di malfunzionamento	X (*)
11) MALFUNZIONAMENTO PER RITARDO NELLA RIPARAZIONE DEL GUASTO	€ 2,50 al gg dal giorno del reclamo all'effettivo intervento tecnico	X (*)
12) PORTABILITA' NUMERO	€ 5,00/al gg PER OGNI GIORNO DI RITARDO (**)	X (*)
13) ATTIVAZIONE O DISATTIVAZIONE CARRIER SELECTION O PRE-SELECTION	€ 2,50/ al gg di attivazione e/o disattivazione	(***)
14) ATTIVAZIONE DI SERVIZI ACCESSORI NON RICHIESTI E/O PROFILI TARIFFARI NON CHIESTI	€ 1,00 /al gg per ogni giorno di attivazione e comunque indennizzo non inf. € 50,00	(***) (****)
15) PERDITA NUMERO TELEFONICO PER COLPA OPERATORE	€ 100,00 x ogni anno di precedente utilizzo	(***) (****)
16) MANCATA O ERRATA INDICAZIONE ELENCHI TELEFONICI	€ 200,00 per ogni anno di disservizio	(***) (****)
17) OMESSO AGGIORNAMENTO IN CASO DI MODIFICA E/O TEMPESTIVA RICHIESTA TITOLARE	€ 200,00 per ogni anno di disservizio	(***) (****)
18) MANCATA RISPOSTA RECLAMO	€ 2,00/al gg per ogni giorno di ritardo	(***) (****)

(\*) i presenti indennizzi vanno riconosciuti in maniera automatica mediante accredito sulla prima fattura emessa successivamente all'accertamento del disservizio - se la fattura non è capiente la parte in eccesso si corrisponde

(\*\*) nel caso in esame è fatta salva l'applicazione dell'indennizzo previsto per la sospensione e/o cessazione del servizio

(\*\*\*) l'indennizzo non è automatico ma liquidabile su richiesta dell'utente con le stesse modalità e i medesimi termini di cui al (\*) fatto salvo l'obbligo per gli operatori di fornire una risposta scritta in caso di rigetto della richiesta entro il termine stabilito dalle condizioni del contratto;

(\*\*\*\*) fatto salvo il diritto per gli utenti di ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati (\*\*\*\*\*) fatto salvo il riconoscimento del maggior danno

(\*\*\*\*\*) L'indennizzo non potrà in ogni caso essere inferiore ad € 20,00 o superiore ad € 400,00

DA 1 A 12 se la linea interessata è di tipo "affari" gli importi liquidati a titolo di indennizzo dovranno essere computati in misura pari al doppio DA 13 A 18 se la linea interessata è di tipo "affari" gli importi liquidati a titolo di indennizzo dovranno essere applicati in misura pari al quadruplo

Gli indennizzi dal numero 1) al 18) nei casi in cui l'utente finale abbia utilizzato i servizi di comunicazione elettronica in maniera anomala o comunque non conforme alla causa o alle condizioni del contratto stipulato,

sono anche esclusi gli indennizzi sopra previsti per i disservizi conseguenti o comunque collegati ad un utilizzo anomalo e/o non conforme

Per le fattispecie di inadempimento o disservizio non previste si applicano per analogia le misure di indennizzo giornaliero auto riguardo alla gravità dell'inadempimento e secondo i criteri equità e proporzionalità

in caso di impossibilità di applicazione analogica dei casi sopra indicati l'indennizzo sarà computato in misura giornaliera pari alla metà del canone mensile stabilito per i servizi oggetto del disservizio