

Rimborsi e indennizzi

Siportal stabilisce procedure snelle ed efficaci per la gestione dei reclami dei Clienti sul pagamento di fatture e sugli indennizzi relativi ad eventuali malfunzionamenti dei servizi. Tutti i reclami dovranno essere comunicati a Siportal mediante apertura di un ticket all'interno dell'area riservata ai Clienti all'indirizzo clienti.siportal.it accessibile tramite nome utente e password o tramite raccomandata A.R. all'indirizzo Siportal via Toledo, 5 – 96016 Lentini(SR). I reclami relativi alla fatturazione dovranno pervenire a Siportal entro trenta giorni dalla data di emissione della fattura.

Siportal provvederà a verificare, entro trenta giorni dal ricevimento della contestazione, il fondamento della stessa. In caso d'esito positivo delle verifiche, in aggiunta all'intervento volto a ripristinare la funzionalità del servizio, Siportal provvederà ad erogare un indennizzo calcolato, secondo quanto previsto dall'Allegato A della delibera Agcom n. 347/18/CONS, con le seguenti modalità:

1.1 Indennizzi automatici

1.1.1 Indennizzo per ritardata attivazione del servizio

Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, non riconducibili a caso fortuito o forza maggiore, né a causa imputabile al Cliente, Siportal si impegna a corrispondere automaticamente al Cliente, senza necessità di una sua specifica richiesta, 7,50 euro per ogni giorno di ritardo per i servizi forniti su reti a banda stretta e banda larga, e pari ad 10 euro per i servizi forniti su reti a banda ultra-larga. Se l'utenza interessata dal disservizio è di tipo "affari", Siportal riconoscerà un indennizzo doppio.

Indennizzo per sospensione o cessazione del servizio

Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, tranne che nei casi fortuiti o per forza maggiore o, ancora, per cause imputabili al Cliente, Siportal corrisponderà un indennizzo automatico, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione per i servizi forniti su reti a banda stretta e banda larga, e pari ad euro 10 per i servizi forniti su reti a banda ultra-larga.

Se l'utenza interessata dal disservizio è di tipo "affari" Siportal riconoscerà un indennizzo doppio.

1.2 Indennizzi non automatici

Tutti i casi diversi dalle due fattispecie del punto precedente prevedono indennizzi erogati solo su espressa richiesta del Cliente, se il relativo disservizio viene riconosciuto nella chiusura del ticket tecnico aperto dalla sua Area Riservata. Le modalità di accredito sono le stesse.

1.2.1 Indennizzi per ritardata comunicazione o mancata motivazione del ritardo in attivazione di servizi non accessori.

In caso di mancata comunicazione al Cliente del ritardo in attivazione o mancata motivazione dello stesso nei tempi previsti dal contratto, Siportal riconoscerà, per ciascun servizio non accessorio, un indennizzo pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo per i servizi forniti su reti a banda stretta e banda larga, e pari ad euro 10 per i servizi forniti su reti a banda ultra-larga.

Se il ritardo riguarda una procedura di migrazione e Siportal ne risulta responsabile, verranno riconosciuti all'utente i seguenti importi a titolo di indennizzo: 1,5 euro per ogni giorno di ritardo di servizi di connettività a banda stretta e a banda larga; 2 euro per ogni giorno di ritardo per i servizi a banda ultra-larga.

1.2.2 Indennizzi per mancata attivazione, ritardo nell'attivazione, sospensione o cessazione non motivate di servizi accessori.

Se la mancata attivazione o il ritardo nell'attivazione, o la sospensione o la cessazione non motivati riguardano servizi accessori, Siportal riconoscerà 2,50 euro per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00 per ciascun servizio accessorio; se i servizi accessori sono gratuiti Siportal riconoscerà 1,00 euro per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 100,00 per ciascun servizio accessorio.

1.2.3 Indennizzo per malfunzionamento del servizio

In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, non dovuti a forza maggiore o caso fortuito e non imputabili al Cliente, Siportal riconoscerà un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 6,00 per ogni giorno d'interruzione per i servizi a banda larga, e pari ad euro 8,00 per i servizi a banda ultra-larga.

Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi, Siportal riconoscerà un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 3,00 per ogni giorno di malfunzionamento. Per i servizi forniti su reti a banda ultra-larga, l'indennizzo è pari ad euro 4,00.

Se il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile a Siportal, nella riparazione del guasto, l'indennizzo viene applicato all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio.

Se il malfunzionamento riguarda servizi accessori, Siportal riconoscerà 2,50 euro per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00 per ciascun servizio accessorio; se i servizi accessori sono gratuiti Siportal riconoscerà 1,00 euro per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 100,00 per ciascun servizio accessorio.

Se l'utenza interessata dal disservizio è di tipo "affari" Siportal riconoscerà un indennizzo doppio;

1.2.4 Indennizzo per omessa o ritardata portabilità del numero

Nei casi di portabilità del numero non concluse nei termini stabiliti dalla disciplina di settore, Siportal, se responsabile del ritardo, riconoscerà al Cliente un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di ritardo.

1.2.5 Indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti

Nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti di non pagare alcun corrispettivo per tali servizi o di ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, Siportal riconoscerà un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di attivazione.

Nel caso di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti l'indennizzo riconosciuto è pari ad euro 2,50 per ogni giorno di attivazione.

Se l'utenza interessata dal disservizio è di tipo "affari" gli indennizzi ed i relativi limiti sono applicati in misura pari al quadruplo.

1.2.6 Indennizzo in caso di perdita della numerazione

Nel caso di perdita della titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato per fatto imputabile a Siportal, il Cliente ha diritto ad un indennizzo pari ad euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo, fino ad un massimo di euro 1.500,00. Se l'utenza interessata dal disservizio è di tipo "affari" gli indennizzi ed i relativi limiti sono applicati in misura pari al quadruplo.

1.2.7 Indennizzo per omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici

L'omesso o errato inserimento dei dati relativi all'utenza negli elenchi di cui all'articolo 55 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche comporta il diritto del Cliente ad ottenere un indennizzo, da parte dell'operatore responsabile del disservizio, pari ad euro 200,00 per ogni anno di disservizio.

Il medesimo indennizzo è applicato per l'omesso aggiornamento dei dati in caso di modifica o di giustificata tempestiva richiesta da parte dell'interessato.

1.2.8 Indennizzi per omissione o ritardo nella risposta ai reclami

Se Siportal non fornisce al Cliente una risposta al reclamo entro 30 giorni dal suo ricevimento, corrisponderà al Cliente un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00, a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo ed anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio.

1.3 Modalità di accredito

Gli indennizzi saranno accreditati nella prima fattura utile, decorsi 45 giorni dalla segnalazione del disservizio o dalla risoluzione dello stesso se successiva alla segnalazione, ferma restando la possibilità di ripetere successivamente le somme che dovessero risultare indebitamente versate.

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, su richiesta dell'utente, mediante assegno o bonifico bancario, alle coordinate fornite dall'intestatario del servizio, entro il termine di trenta giorni dall'emissione della fattura.

Per le utenze con pagamento anticipato del traffico la corresponsione avviene mediante accredito del corrispettivo, con contestuale notifica via email al Cliente dell'avvenuto accredito.

In caso di cessazione del Servizio, ovvero su espressa richiesta dell'utente, se la somma da indennizzare è superiore a euro 100,00, la corresponsione dell'indennizzo avviene a mezzo assegno o bonifico bancario entro sessanta giorni dall'accertamento del disservizio.

1.4 Esclusione degli indennizzi

Nessun indennizzo è dovuto al Cliente nei casi di:

- uso anomalo o comunque non conforme alle Condizioni Contrattuali da parte del Cliente, dei servizi forniti da Siportal.
- mancata segnalazione del disservizio da parte del Cliente entro novanta giorni dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza applicando l'ordinaria diligenza