

# Carta dei servizi Cielo Srl

Rev. 2.0/18

## Premessa

Cielo o Cielo! è un marchio registrato di Cielo Srl.

Il marchio Cielo identifica i servizi legati alla connessione internet e prodotti accessori.

Con il nome Cielo si fa quindi riferimento a servizi erogati dalla Cielo Srl.

Il servizio Cielo è disponibile solo in zone specifiche del territorio italiano.

In questo documento sono indicate tutte le modalità di erogazione dei servizi.

La Carta dei servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nei rapporti tra gli Operatori di telecomunicazioni che erogano servizi al Pubblico e i Clienti.

La Carta dei servizi Cielo recepisce la Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n° 179/03/CSP quale documento di approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazione (ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della Legge 31 luglio \ 1997, n. 249. La Carta dei servizi Cielo è il documento che descrive i principi e le modalità operative adottate da Cielo nella relazione con i propri Clienti e intende sintetizzare non solo i diritti dei Clienti, ma anche le responsabilità che Cielo assume nei loro confronti. Per tale ragione la Carta dei servizi Cielo è richiamata nelle condizioni generali di contratto.

La Carta dei servizi Cielo è pubblicata sul sito istituzionale <http://www.cielo.io> e resa disponibile a tutti i Clienti che ne facciano richiesta. Il Customer Service Cielo è disponibile al numero 0383644311 tutti i giorni LAVORATIVI dalle 9:00 alle 17:00 e via e-mail all'indirizzo [info@cielo.io](mailto:info@cielo.io) per fornire ogni informazione al riguardo.

# La Società

La società Cielo è un Wireless Internet Service Provider (WISP) di servizi di telecomunicazioni a larga banda che offre alla clientela business e residenziale servizi di accesso alla rete Internet, insieme con servizi a valore aggiunto, quali videosorveglianza, telecontrollo, fonia Voip, intranet, ecc, su una infrastruttura propria, con utilizzazione di frequenze in banda libera Hiperlan a 5 Ghz e Wi-Fi a 2,4 Ghz. Cielo è operatore di telecomunicazioni, registrato al ROC (Registro degli Operatori delle Comunicazioni) con Codice ROC n. 26396.

Cielo realizza infrastrutture di rete TLC pienamente rispondenti ai requisiti di efficienza ed efficacia operativa, oltre che di basso impatto visivo, ambientale e paesaggistico, coerente con l'esigenza di mantenere l'impatto elettromagnetico a valori assolutamente trascurabili.

Partendo da questi elementi, Cielo si pone l'obiettivo di rafforzare la propria posizione nel settore delle applicazioni wireless, attraverso la ricerca, lo studio e la sperimentazione di servizi sempre più innovativi e al passo con le tecnologie future. Il tutto finalizzato, in modo progettuale - operativo, allo sviluppo del territorio, con particolare riferimento alle Pubbliche Amministrazioni e al vasto insieme delle attività produttive, senza trascurare le esigenze di privati ed aziende, anche con particolare riferimento alla sicurezza.

In sintesi i sistemi wireless implementati da Cielo permettono di avere banda larga per Internet per i diversi profili di utenza, fornendo connettività in modalità fissa o nomadica, applicazioni di piattaforme di e-government e di e-learning, o servizi di valore aggiunto come VoIP (aumento della qualità vocale, riduzione dei costi telefonici), VoD (Video on demand), VdS (Video Sorveglianza) e Telecontrollo (di apparati e/o sistemi industriali), in zone territoriali non fornite dalla larga banda o al fine di connettere tra di loro imprese, associazioni e/o enti locali in una struttura di extranet. Tali sistemi permettono, inoltre, la creazione di aree localizzate "hotspot" per la fornitura in tali aree di servizi e di applicazioni in banda larga senza fili.

Come tecnologia complementare Cielo implementa la tecnologia innovativa PLC (PowerLine Communication), un sistema di irradiazione di segnali convogliati su un mezzo già esistente e capillarmente disponibile come la rete di distribuzione elettrica, in ambienti in cui non risulti possibile utilizzare LAN tradizionali su ethernet o reti wireless indoor.

## **I Servizi**

I servizi erogati da Cielo sono finalizzati alla soddisfazione delle esigenze del Cliente nell'ambito delle connessioni internet a banda larga (cablate e senza fili) e stretta (dial-up), dei servizi a valore aggiunto quali server virtuali privati, domini, hosting, VoIP e degli apparati necessari all'utilizzo degli stessi, nel rispetto dei principi sotto esposti.

Tutti i servizi sono descritti in dettaglio nelle relative schede presenti sul sito istituzionale di Cielo, [www.Cielo.it](http://www.Cielo.it).

## **Provvisorietà**

Questo documento è soggetto a variazioni, in relazione alle disposizioni di legge che dovessero essere emanate, alle direttive da parte delle Autorità competenti in materia e ad altre modifiche degli elementi qui disciplinati.

# CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi di Cielo si articola in quattro parti:

- I. principi fondamentali che stanno alla base dei servizi offerti;
- II. rapporti di Cielo con gli utenti e l'accessibilità ai servizi;
- III. standard qualitativi dei servizi;
- IV. procedure e modalità inerenti rimborsi e indennizzi.

## **1. PARTE PRIMA: I PRINCIPI FONDAMENTALI**

I servizi erogati da Cielo sono finalizzati alla soddisfazione delle esigenze dei Clienti nell'ambito delle connessioni internet a banda larga (cablate o senza fili) e stretta (dial-up) e servizi a valore aggiunto (server virtuali privati, hosting, posta elettronica, domini, VoIP) nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, partecipazione, correttezza, trasparenza, efficienza, efficacia, flessibilità, responsabilità e governance, cortesia e disponibilità.

### **1.1 UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO**

Cielo eroga i propri servizi ispirandosi al principio di eguaglianza e di pari dignità, prescindendo da differenze di sesso, razza, etnia, lingua, religione e opinioni politiche tra gli utenti e non operando discriminazioni tra le diverse aree geografiche in cui vengono offerti i servizi e tra diverse categorie o fasce di utenti, a parità di condizioni e di servizio prestato. Le attività di Cielo si ispirano ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, in base ai quali sono state formulate e devono essere interpretate le clausole delle condizioni generali e delle condizioni particolari di fornitura dei servizi e in base ai quali devono essere interpretate le norme regolamentari e di settore.

### **1.2 CONTINUITÀ DI SERVIZIO**

Cielo fornisce i servizi in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni, fatta eccezione dei soli casi in cui si dovesse ricorrere ad interventi di manutenzione e riparazione, anche conseguenti ad eventuali guasti, nonché a cause di forza maggiore od ottemperanza a leggi vigenti o a provvedimenti dell'Autorità Pubblica. Nella consapevolezza che la continuità di servizio rappresenta un valore cruciale per le esigenze dei propri Clienti, Cielo utilizza tutte le più moderne infrastrutture tecnologiche per garantire la massima continuità ottenibile, che comunque non può prescindere da disservizi imputati a forza maggiore e determinati da eventi o da terzi che non rientrano quindi sotto la responsabilità diretta di Cielo. Nei casi di disservizi per interventi di manutenzione o per causa di forza maggiore, Cielo adotta i provvedimenti necessari al fine di ridurre al minimo il disagio per gli utenti, eventualmente informando in anticipo i propri utenti degli interventi di manutenzione programmata che possono comportare interruzioni dei servizi, tramite comunicazioni pubblicate nella sezione di assistenza tecnica del proprio sito o contattando direttamente l'utente qualora si rendessero necessari interventi presso la sede di quest'ultimo. Si informa comunque che i servizi vengono alimentati tramite energia elettrica e che alcuni elementi di rete non possono essere resi ridondanti 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 possibile la presenza di terzi sul medesimo canale di frequenza, queste ultime possono considerarsi causa di forza maggiore, come peraltro evidenziato nella documentazione contrattuale in relazione alla Delibera 183/03/CONS.

### **1.3 PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO**

Cielo garantisce la partecipazione dei singoli utenti e delle associazioni di consumatori al processo di miglioramento dei servizi offerti. Ogni utente può inviare il proprio contributo, generale o relativo al singolo caso specifico, sotto forma di segnalazioni di disservizio, osservazioni, reclami e suggerimenti, attraverso i riferimenti del Servizio Clienti, come pure richiedere in qualsiasi momento informazioni che lo riguardino.

Con specifico riferimento ai reclami e specifiche segnalazioni si precisa che gli stessi saranno presi in considerazione con tempi di riscontro inferiori ai 30 (trenta) giorni dalla ricezione.

#### **1.4 CORTESIA, CORRETTEZZA, TRASPARENZA E CHIAREZZA**

Cielo assicura un trattamento rispettoso e cortese del singolo utente, improntato a principi di trasparenza e semplicità, al fine di garantire il pieno e consapevole diritto di scelta e di agevolare l'esercizio dei diritti di scelta e l'adempimento delle procedure richieste per la fornitura, il recesso e le variazioni, anche tramite l'uso di linguaggio e procedure semplici, chiare ed equilibrate. Cielo si adopera affinché gli operatori che vengono in contatto con gli utenti, sia in forma personale che per via telefonica o telematica, forniscano all'utente un proprio identificativo.

Per consentire ai propri Clienti di scegliere la soluzione migliore per le loro esigenze, all'interno della gamma dei servizi offerti, Cielo si impegna alla massima trasparenza per la condivisione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi. Il sito istituzionale, inoltre, è aggiornato costantemente nei contenuti ed è in continua evoluzione per rendere semplice e chiara la spiegazione dei servizi e delle caratteristiche dei prodotti permettendo così ai Clienti un acquisto coerente con le proprie esigenze.

#### **1.5 EFFICIENZA, EFFICACIA E FLESSIBILITÀ**

Cielo persegue quotidianamente il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi forniti agli utenti, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, amministrative e procedurali più adatte allo scopo, nella consapevolezza che esse rappresentano un valore cruciale per la scelta di Cielo da parte dei propri Clienti. Cielo è fortemente impegnata a stimolare la diffusione di architetture ICT e IOT basate sulla rete IP e su sistemi aperti. Attraverso una ingente attività di ricerca e sviluppo e di scouting tecnologico Cielo garantisce ai propri Clienti un rapido accesso all'innovazione e una adozione flessibile e granulare di nuove tecnologie.

#### **1.6 SICUREZZA**

Cielo si prefigge di mantenere costantemente aggiornata l'infrastruttura di sicurezza propria e dei Clienti per minimizzare l'effetto dannoso di eventi esterni, eventualmente anche illeciti. In particolare Cielo garantisce che i propri sistemi di posta elettronica adottino tutte le misure necessarie ad evitare il loro utilizzo come veicolo di spam.

La gestione della sicurezza dell'infrastruttura Cielo avviene attraverso sistemi di sorveglianza, di monitoraggio e di protezione contro i fulmini, soggetti a periodici interventi di manutenzione.

La gestione della sicurezza internet avviene grazie alle competenze del reparto tecnico di Cielo che garantisce standard elevati di affidabilità, attraverso l'eccellenza della formazione degli specialisti Cielo, l'utilizzo di tecnologie leader di mercato, il costante aggiornamento e ricerca tecnologica e una rapida introduzione delle innovazioni.

#### **1.7 TUTELA DEI DATI PERSONALI**

Cielo garantisce all'utente la tutela di cui al D.lgs. n. 196/2003 e sue successive modificazioni. In particolare si garantisce all'utente la possibilità di esercitare i diritti elencati nell'art. 7 del D.lgs. n. 196/2003 contattando il Responsabile del trattamento dei dati. A questo proposito l'utente potrà, su richiesta, ottenere la conferma dell'esistenza dei suoi dati personali e la loro comunicazione in forma intelligibile, l'indicazione dell'origine, della logica e delle finalità del trattamento, il loro aggiornamento (correzione e/o integrazione), nonché esercitare eventuali opposizioni al trattamento.

Cielo gestisce le infrastrutture di rete, i sistemi informativi ed i sistemi di sicurezza secondo quanto stabilito dal D.lgs. n. 196/2003 e dal relativo Disciplinare Tecnico per quanto riguarda gli aspetti procedurali, tecnologici ed operativi. Per tale ragione Cielo è in grado di rilasciare al Cliente un attestato di conformità alle specifiche del Decreto Legislativo n°196/2003 e del relativo Disciplinare Tecnico per tutti i servizi Cielo afferenti a tale legislazione. Cielo si impegna, dunque, a garantire la riservatezza dei dati personali di ciascun cliente ai sensi dell'art. 13 del D.lgs. 196/2003.

Le finalità del trattamento dei dati da parte di Cielo riguardano: l'integrale esecuzione del contratto, elaborare studi e ricerche statistiche e di mercato, inviare e divulgare materiale pubblicitario e informativo, compiere

attività diretta di vendita o di collocamento di prodotti e/o servizi, effettuare comunicazioni commerciali interattive, finalità connesse agli obblighi previsti da leggi, regolamenti e dalla normativa comunitaria nonché da disposizioni impartite da autorità a ciò legittimate dalla legge e da organi di vigilanza e controllo, finalità di tutela e controllo dei crediti.

I dati vengono trattati da Cielo per: raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, diffusione, cancellazione, distruzione dei relativi dati, con o senza l'ausilio di mezzi elettronici e automatizzati, con logiche strettamente correlate alle finalità del trattamento dei dati stessi. La natura del conferimento dei dati ad Cielo è volontaria. I soggetti e le categorie ai quali i dati possono essere comunicati e l'ambito di diffusione dei medesimi sono: società controllate e collegate della scrivente Società, nonché terzi per lo svolgimento di attività economiche ed istituzionali, organismi di coordinamento, supervisione e gestione delle reti Internet, nazionali ed esteri. Il titolare del trattamento dei dati è: Cielo Srl - Via Kennedy, 84 - Voghera (PV).

### **1.8 TUTELA DELL'ORDINE PUBBLICO E DELLA SICUREZZA SOCIALE**

Cielo contribuisce a mantenere il rispetto dei principi che regolano l'ordine pubblico e la sicurezza sociale. Anche i Clienti Cielo devono contribuire a questa finalità impegnandosi affinché la rete IP non sia veicolo di attività criminose e di ogni forma di partecipazione o collaborazione ad attività illecite.

### **1.9 LIBERTÀ FONDAMENTALI E PROTEZIONE DELLA VITA PRIVATA**

Cielo contribuisce a far sì che i propri Clienti operino conformemente al rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali dell'uomo. In particolare i Clienti devono impegnarsi a rispettare i principi della libertà individuale, del diritto di accedere all'informazione, della tutela della vita privata, e della tutela dei dati personali.

### **1.10 TUTELA DEI MINORI**

Cielo pone grande impegno nella tutela dei minori e nel rispetto della loro sensibilità. In particolare Cielo è attenta alla diffusione in Internet di contenuti potenzialmente offensivi, come di comunicazioni e informazioni che possano indurre al raggio di minori sfruttando la loro ingenuità. Cielo è aderente al "Codice di autoregolamentazione Internet e Minori".

### **1.11 TUTELA DEI DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE E INDUSTRIALE**

Cielo si attiene ai principi relativi alla tutela del diritto d'autore per il rispetto delle creazioni intellettuali originali e delle invenzioni in conformità alle leggi italiane, alla normativa comunitaria e ai trattati internazionali che regolano la proprietà intellettuale ed industriale.

## **2. PARTE SECONDA: I RAPPORTI DI CIELO CON GLI UTENTI E L'ACCESSIBILITÀ' AI SERVIZI**

Il Cliente interagisce con Cielo tramite posta elettronica, sportello telefonico, corrispondenza postale, per le seguenti attività/richieste: nuove forniture di servizi, nuovi contratti, variazioni di forniture su contratti esistenti, disdette, informazioni e reclami, pagamenti fatture, addebiti per servizi richiesti, reclami e rimborsi. Cielo è sempre attenta alle esigenze della propria clientela, in modo da poter adeguare i propri servizi e le relative modalità di erogazione. Per questo motivo Cielo analizza le informazioni raccolte dai contatti con i Clienti, i contenuti dei reclami, le risposte spontanee alle indagini ad hoc, periodicamente promosse e sulla base dei risultati emersi Cielo si impegna a verificare costantemente la qualità dei servizi erogati ottimizzare i processi che regolano la fornitura dei servizi.

### **2.1 INFORMAZIONE AGLI UTENTI**

Cielo rende disponibili al pubblico informazioni relative alle condizioni economiche, tecniche e giuridiche di prestazione dei servizi offerti e si impegna ad informare gli utenti di eventuali variazioni a tali condizioni tramite comunicazioni trasparenti, chiare, tempestive e soprattutto in buona fede e lealtà.

Al fine di perseguire questo obiettivo Cielo si impegna quindi a:

- a) specificare in modo chiaro e completo le caratteristiche del servizio in termini di prezzi, modalità di fatturazione, unità di conteggio e tassazione, modalità di erogazione, durata minima contrattuale, condizioni per rinnovo e recesso, costi aggiuntivi e modalità di cessione del credito ai sensi dell'articolo 1264 c.c.;
- b) descrivere le condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio e le prestazioni tecniche del servizio all'utente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;
- c) fornire, tramite il proprio servizio clienti, informazioni relative alle norme ed alle specifiche tecniche sulla base delle quali sono forniti i servizi di comunicazione elettronica e gli altri servizi offerti;
- d) informare gli utenti di eventuali variazioni ai termini contrattuali o alle modalità di erogazione dei servizi, delle motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli eventuali strumenti di ricorso avverso di esse;
- e) specificare le condizioni derivate da rapporti di tipo prepagato, in relazione al trattamento del credito residuo nel caso di cessazione del rapporto contrattuale;
- f) indicare in sintesi le procedure per i reclami nonché le procedure per la risoluzione delle controversie secondo quanto previsto dalla delibera 173/07/CONS s.m.i.;
- g) indicare in sintesi indennizzi e rimborsi da effettuare al cliente in caso di servizio insoddisfacente.

### **2.2 ADESIONE AI SERVIZI**

L'adesione ai servizi avviene secondo le modalità di cui al punto seguente della presente Carta dei Servizi.

L'attivazione di servizi offerti a titolo oneroso avviene soltanto previa richiesta esplicita da parte dell'utente. La conclusione ed esecuzione "a distanza" di contratti per i servizi di comunicazione elettronica forniti a consumatori avviene nel rispetto, della Delibera 519/15/CONS "Approvazione del regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche" e di quanto previsto dal Decreto Legislativo 22 maggio 1999, n. 185 ("Attuazione della direttiva 97/7/CE relativa alla protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza") e dal Decreto Legislativo 6 Settembre 2005, n. 206 ("Codice del Consumo"). Cielo pone il massimo impegno per l'attivazione quanto più possibile tempestiva dei servizi del Cliente. I tempi medi attesi di attivazione dei servizi sono indicati da Cielo al Cliente in fase di offerta e costituiscono un parametro costantemente misurato e monitorato per le analisi delle performance aziendali. Qualora si verifichi un ritardo nell'attivazione di un servizio imputabile al Cliente o a terzi o comunque dovuto a forza maggiore, Cielo si impegna a comunicare al Cliente i motivi del ritardo e, ove possibile, i tempi di attivazione previsti.

### **2.3 STIPULA, MODIFICA E RECESSO DAL CONTRATTO**

La conclusione del Contratto avviene secondo le modalità previste dalle condizioni generali di Contratto dei singoli servizi offerti da Cielo e contestualmente all'ordine di attivazione relativo al servizio scelto dal Cliente, inserito in via telematica attraverso il sito istituzionale di Cielo. La fatturazione da parte di Cielo avviene al momento del pagamento effettivo da parte del Cliente: anche in caso di pagamento anticipato, il costo del servizio decorre dal momento della reale attivazione dello stesso.

Cielo si impegna a comunicare ogni modifica delle condizioni contrattuali, siano esse tecniche, giuridiche od economiche, con preavviso di 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 Cielo mediante lettera raccomandata a/r o mediante posta elettronica certificata firmata digitalmente.

In tal caso il Contratto si intenderà definitivamente risolto a far data dalla ricezione da parte di Cielo della comunicazione di recesso dell'utente. In difetto di comunicazione da parte dell'utente entro il termine suindicato, la modifica sarà efficace a far data dal giorno successivo al termine ultimo per il recesso.

I servizi si intendono erogati a tempo indeterminato. Le parti potranno recedere mediante apposita comunicazione, indirizzata dall'utente a Cielo o viceversa, entro i termini previsti dal Contratto stesso. La competenza del costo di uno specifico servizio decorre dalla data di attivazione del servizio, anche qualora l'utente non lo utilizzi l'addebito di un canone avverrà periodicamente fino a ricezione di disdetta nei termini contrattuali.

Il Cliente potrà recedere in qualsiasi momento dal Contratto, con modalità e tempistiche regolamentate dalle condizioni generali di Contratto del singolo servizio. Il Cliente sarà tenuto a versare a Cielo l'importo dovuto per l'utilizzo del servizio fino alla sua effettiva disattivazione, nonché l'eventuale contributo per il costo di disattivazione dello stesso.

Per i servizi di accesso ad internet da postazione fissa, il recesso senza costi aggiuntivi a carico del Cliente sarà valutato a seguito dell'effettuazione di uno specifico test di qualità del servizio (relativo agli indicatori della delibera AGCOM 244/08/CSP s.m.i.) eseguito dal Ministero dello Sviluppo Economico in collaborazione con la Fondazione Ugo Bordoni ([www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it)). Il Ministero rilascerà al Cliente un certificato relativo alla qualità di servizio misurata, che sarà successivamente presentato dal Cliente a Cielo tramite area riservata e da questi analizzato insieme al Cliente. A seguito di tale reclamo, qualora il Cliente non riscontrasse il ripristino dei livelli di qualità entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo, avrà la facoltà di recedere senza costi aggiuntivi per la sola parte di contratto relativa al servizio di accesso ad internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante richiesta tramite lettera A/R da inviare all'indirizzo della sede di Cielo.

### **2.4 DIRITTO DI RIPENSAMENTO DI CUI ALL'ART. 52 E SEGG. DEL D.LGS. 206/2005 E S.M.I.**

Nel caso di contratti a distanza il "consumatore" 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 oppure adoperando il modulo tipo di cui all'[Allegato I Parte B](#) del D.lgs. 206/05 e s.m.i., da inviare tramite raccomandata a/r (anticipata a mezzo fax al numero 02/37008570) al seguente destinatario e indirizzo: Cielo Srl - Via Kennedy, 84 - 27058 - Voghera (PV) o a mezzo di Posta Elettronica Certificata firmata digitalmente, entro la scadenza del periodo di ripensamento.

L'esercizio del diritto di ripensamento comporterà il rimborso (effettuato secondo le modalità scelte al momento dell'ordine del servizio), dei pagamenti effettuati dal consumatore il quale, a sua volta, dovrà provvedere alla restituzione a proprio carico degli apparati ricevuti senza indebito ritardo e, in ogni caso, entro 14 (quattordici) giorni dalla data di comunicazione a Cielo Srl 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 Cielo S.p.A. e funzionali all'attivazione del servizio.

## **2.5 FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO**

La fattura, trasmessa agli utenti per via telematica, è chiara e di facile consultazione, contiene riferimenti ai singoli Servizi, ai periodi di riferimento e ad eventuali consumi. Essa viene pubblicata in Area Cliente contestualmente all'emissione. Il pagamento potrà avvenire tramite bonifico bancario, carta di credito, SDD (SEPA Direct Debit). Nel caso di ritardo nei pagamenti, fermo restando il diritto di Cielo di sospendere e/o risolvere il Contratto o il singolo Servizio, l'utente sarà tenuto a corrispondere a Cielo gli interessi moratori nella misura massima prevista dalla vigente normativa, oltre le spese per il recupero del credito, secondo quanto previsto dal Contratto. L'erronea attivazione o disattivazione di servizi Cielo non richiesti dall'utente non potranno essere addebitati a quest'ultimo.

Le modalità di fatturazione dei singoli servizi ed i relativi termini di pagamento costituiscono parte integrante della proposta commerciale e sono pertanto specificate all'interno del contratto di fornitura sottoscritto dal Cliente. Il Cliente può rivolgersi al Servizio Clienti di Cielo per informazioni e chiarimenti circa la propria posizione contrattuale e i dati riportati in fattura.

## **2.6 CONSUMI**

L'utente, salvo guasti ed attività di manutenzione, può in ogni momento senza aggravio di spesa prendere visione via web, tramite apposito strumento disponibile nell'Area Cliente, dei dettagli del traffico telefonico VoIP o di connessione internet nei limiti derivanti dal D.lgs. 196/2003 e relativi aggiornamenti o integrazioni. Quale strumento sia di autotutela di Cielo che di protezione dell'utente, Cielo può eventualmente fissare un limite di credito basato sul profilo e sulle modalità di pagamento, la cui entità può essere, su richiesta, comunicata all'utente e concordata.

In caso di traffico anomalo, Cielo 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 dall'utente 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 all'utente, qualora già effettuati, verranno rimborsati, in caso contrario verranno addebitati all'utente.

## **2.7 ASSISTENZA**

Il "Servizio Clienti" è un servizio di assistenza sia tecnica che commerciale adeguato alle esigenze operative degli utenti che consente di segnalare disservizi, proporre quesiti sui servizi forniti, ottenere informazioni sulle procedure di reclamo ed è disponibile nei giorni, orari e ai riferimenti indicati sul sito [www.cielo.io](http://www.cielo.io). Sono esclusi i giorni festivi infrasettimanali e gli eventuali periodi di ferie, preventivamente comunicati nella sezione "Assistenza" del sito.

## **2.8 RECLAMI E SEGNALAZIONI**

Qualsiasi reclamo dell'utente relativo a malfunzionamenti dei servizi, inefficienze, presunta inosservanza delle clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi, nonché dei livelli di qualità stabiliti, può essere presentato senza oneri attraverso l'apposita funzione di assistenza dell'area Cliente. Cielo si impegna a prendere in carico la segnalazione entro il giorno lavorativo successivo, effettuando la relativa notifica al Cliente. Cielo si impegna anche a fornire, se possibile, un immediato riscontro e comunque si impegna, per ciascun reclamo, a comunicare al

Cliente l'esito dello stesso entro un massimo di 45 (quarantacinque) giorni lavorativi dalla presentazione. Nell'ipotesi di particolare complessità dei reclami, che non consentano una risposta esauriente nei termini previsti, Cielo informerà entro il predetto termine il Cliente dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi stimati per la risposta. La comunicazione di Cielo al Cliente a seguito di analisi del reclamo prevederà:

- a) in caso di accoglimento del reclamo le procedure che verranno adottate per risolvere le eventuali irregolarità riscontrate;
- b) in caso di rigetto del reclamo le motivazioni e i chiarimenti sul motivo del rigetto.

In ogni caso, è facoltà del Cliente di esperire, ai sensi dell'art. 3 della Delibera 182/02/CONS s.m.i. il tentativo di conciliazione, prima ancora di adire il giudice ordinario, dinanzi al Co.re.com competente per territorio, oppure in alternativa dinanzi agli organi non giurisdizionali, in rispetto dei principi sanciti dalla Raccomandazione della Commissione 2001/310/CE.

I reclami e le segnalazioni inviate dai Clienti verranno conservate da Cielo in un'ottica di trasparenza.

In relazione al rapporto contrattuale, qualora il Cliente lamenti una violazione di un suo diritto ed intenda agire in via giudiziaria, dovrà promuovere il tentativo di conciliazione secondo le vigenti normative emanate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con delibera 182/02/CONS s.m.i..

## **2.9 PROCEDURA DI SEGNALAZIONE GUASTI**

Premesso che Cielo mette in opera tutti i presidi tecnologici atti a rendere minima la probabilità di problemi nell'erogazione dei propri servizi, in presenza di condizioni di malfunzionamento o di irregolare funzionamento della propria infrastruttura, Cielo si impegna a intervenire con la massima tempestività per provvedere all'individuazione e risoluzione del problema. In caso di indisponibilità della linea, l'utente contatta il servizio assistenza. L'operatore che riceve la comunicazione esegue immediatamente una diagnosi di primo livello sulla continuità del servizio, verifica le configurazioni ed effettua una serie di test con eventuale collaborazione dell'utente. Nel caso l'intervento non sia risolutivo l'operatore passa al secondo livello di intervento estendendo i controlli sull'intera infrastruttura di Cielo e coinvolgendo eventualmente i tecnici di rete.

Qualora il problema sia riconducibile alla struttura sotto il controllo diretto di Cielo, l'intervento è immediato e l'operatore è in grado di fornire all'utente le adeguate informazioni sui tempi di risoluzione. Nel caso il problema rilevato risultasse attribuibile alla rete privata dell'utente o comunque alla struttura sotto il suo diretto controllo, l'operatore richiede all'amministratore della rete locale dell'utente 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.

Una volta eseguiti tutti i controlli, se venisse rilevato che il guasto è imputabile alla struttura del Gestore di Rete (ad esempio Telecom Italia o altro gestore), 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. Una volta individuata la natura del disservizio, il guasto viene ufficialmente preso in carico dal Gestore di Rete e lo staff tecnico di Cielo resta in attesa della segnalazione di "chiusura guasto", entro le tempistiche previste dai contratti tra Operatori regolati dalle disposizioni dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Pervenuta la segnalazione di chiusura guasto, l'operatore di Cielo contatterà l'utente per comunicare la presunta risoluzione del disservizio e ripetere tutte le verifiche di primo livello. Qualora l'utente non renda possibili le verifiche la segnalazione si intenderà risolta e il guasto chiuso. Verificato il corretto funzionamento della linea, il guasto viene definitivamente chiuso. Nel caso, invece, l'esito delle verifiche fosse negativo, l'operatore di Cielo respinge la chiusura dando ulteriore continuità all'intervento del reparto tecnico del Gestore di Rete, ritornando in attesa della successiva segnalazione di chiusura guasto. Le verifiche devono essere eseguite nelle 5 ore successive alla segnalazione di chiusura guasto altrimenti l'eventuale persistenza del disservizio dovrà essere segnalata al Gestore di Rete con una nuova procedura.

## **PARTE TERZA - STANDARD DI QUALITÀ'**

### **3.1 STANDARD GENERALI E PARTICOLARI**

Cielo si impegna a garantire i parametri di qualità previsti dalle norme vigenti (con riferimento al D.M. 6 aprile 1990, "Piano Regolatore Nazionale delle Telecomunicazioni" All. 8, art. 8.1.2, relativo al grado di perdita della rete e successive modifiche), ed individua, di anno in anno, gli standard di qualità da perseguire nell'erogazione dei propri servizi, comunicandoli agli utenti unitamente all'indicazione dei risultati raggiunti. I citati standard sono di carattere generale quando si riferiscono al complesso delle prestazioni rese da Cielo ovvero di carattere speciale quando si riferiscono alla singola prestazione resa agli utenti.

Cielo si impegna a garantire sia gli standard generali sia gli standard specifici in condizioni normali ed in assenza di ostacoli che rendano impossibile il conseguimento relativo e si impegna ad informare tempestivamente gli utenti qualora si verificano eventuali difficoltà, ritardi o impossibilità tecniche sopraggiunte anche con riferimento alle procedure che coinvolgono le Autorità Pubbliche (ad es. ottenimento di numerazioni telefoniche, possibilità di attivare linee dati da parte di Telecom Italia, etc.).

Per l'anno in corso Cielo ha individuato i seguenti standard di qualità:

### **3.2 SERVIZI DI ACCESSO A INTERNET DA POSTAZIONE FISSA (Delibera 131/06/CSP e s.m.i.)**

1. continuità del servizio;
2. tasso di efficacia della rete;
3. tempi di attivazione dei servizi;
4. tempi di riparazione dei malfunzionamenti;
5. tasso di malfunzionamento;
6. tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza;
7. addebiti contestati;
8. indisponibilità del servizio di accesso in dial-up;
9. indicatori prestazionali di cui agli allegati 2,3,4,5 della delibera AGCOM 244/08/CSP s.m.i..

#### **3.2.1 CONTINUITÀ' DEL SERVIZIO**

I servizi di comunicazione elettronica sono attivi 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno ad eccezione dei periodi di manutenzione e riparazione opportunamente segnalati all'utenza e/o ad interruzioni dovute a cause di forza maggiore quali guasti propri o di terzi.

#### **3.2.2 EFFICACIA DELLA RETE**

Cielo, attraverso la costante analisi dei flussi di collegamento, si pone i seguenti obiettivi specifici:

- a. latenza inferiore ai 100 ms round trip (99%) fino alle porte di transito e/o peering;
- b. tasso di insuccesso nella trasmissione dati (packet loss) inferiore al 5% fino alle porte di transito e/o peering; Tutte le misure si intendono effettuate sul backbone IP di Cielo (NOC di Settimo Milanese (MI)).

#### **3.2.3 TEMPI DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI - Indicatore 1 di cui alla Delibera 131/06/CSP s.m.i.**

Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica di tipo xDSL e Hiperlan2/WiMAX/Cielocustom.

L'obiettivo perseguito per i tempi di attivazione dei servizi effettivamente attivabili di accesso a internet da postazione fissa (tempo intercorrente tra il giorno di registrazione dell'ordine valido dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente) è entro un tempo medio di 29 (ventinove) giorni per servizi a banda larga xDSL e di 7 (sette) giorni per servizi a banda larga Wireless. Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito istituzionale.

#### **3.2.4 TASSO DI MALFUNZIONAMENTO - Indicatore 2 di cui alla Delibera 131/06/CSP s.m.i.**

Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica di tipo xDSL e Hiperlan2/WiMAX/Cielocustom.

L'obiettivo perseguito è un tasso di malfunzionamento (rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo), per guasti non dipendenti da operatori terzi, inferiore al 4,10%.

### **3.2.5 TEMPI DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI - Indicatore 3 di cui alla Delibera 131/06/CSP s.m.i.**

Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica di tipo xDSL e Hiperlan2/WiMAX/Cielocustom.

L'obiettivo perseguito per i tempi medi di riparazione dei malfunzionamenti dei servizi di accesso a internet da postazione fissa (tempo intercorrente tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità per guasti non dipendenti da operatori terzi o da apparati del Cliente), a meno di ritardi dipendenti dall'utente, è inferiore a 48 ore.

### **3.2.6 TEMPO DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE AI SERVIZI DI ASSISTENZA - Indicatore 4 di cui alla Delibera 131/06/CSP s.m.i.**

Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica.

L'obiettivo prefissato per i tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza è un tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano" inferiore a 35 secondi sui numeri che prevedono servizi IVR; tempo medio di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano inferiore a 58 secondi per le chiamate andate a buon fine; tempo totale medio di risposta dell'operatore umano ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto inferiore a 115 secondi per le chiamate andate a buon fine.

### **3.2.7 ADDEBITI CONTESTATI - Indicatore 5 di cui alla Delibera 131/06/CSP s.m.i.**

Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica.

L'obiettivo perseguito è un tasso percentuale relativo a contestazioni pervenute in forma scritta o in altra forma riconosciuta e tracciabile rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo inferiore al 1%.

### **3.2.8 INDISPONIBILITÀ' DEL SERVIZIO DI ACCESSO IN DIALUP - Indicatore 1 di cui alla Delibera 244/08/CSP s.m.i.**

Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica di tipo dial-up analogico e/o ISDN.

L'obiettivo perseguito è un tasso percentuale, rappresentativo del rapporto tra tempo totale in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up (della rete RTG e ISDN) rispetto al periodo di valutazione dell'indicatore, inferiore allo 0,5%.

## **3.3 SERVIZI DI TELEFONIA VOCALE FISSA (Delibera 254/04/CSP)**

1. Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale;
2. Tasso di malfunzionamento;
3. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti;
4. Tempo di risposta dei servizi tramite operatore;
5. Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore;
6. Fatture contestate;
7. Accuratezza della fatturazione;

### **3.3.1 TEMPO DI FORNITURA DELL'ALLACCIAMENTO INIZIALE**

L'indicatore indica i giorni solari che intercorrono tra il momento dell'ordine del servizio da parte del Cliente ed il giorno in cui il servizio è realmente utilizzabile dal richiedente.

L'obiettivo perseguito è di 3 giorni solari con percentile del 95% e di 4 giorni solari con percentile 99%, con una percentuale di allacciamenti eseguiti entro il termine previsto da contratto pari al 97%.

### **3.3.2 TASSO DI MALFUNZIONAMENTO PER LINEA DI ACCESSO**

Indicatore riferito al rapporto tra il numero delle segnalazioni di malfunzionamenti effettivi eseguite dai clienti e il numero medio di linee di accesso attive.

L'obiettivo perseguito è un tasso di malfunzionamento inferiore al 0,80% per i servizi forniti con strutture proprie.

### **3.3.3 TEMPO DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI**

L'indicatore si riferisce al tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la sua eliminazione.

L'obiettivo perseguito è di un percentile dell'80% pari a 2 ore e di un percentile del 95% pari a 3 ore, con una percentuale del 95% di riparazioni effettuate entro i limiti contrattuali.

### **3.3.4 TEMPO DI RISPOSTA DEI SERVIZI TRAMITE OPERATORE**

Intervallo di tempo esistente tra la ricezione delle informazioni di indirizzamento e l'istante in cui l'operatore umano risponde per fornire il servizio richiesto.

L'obiettivo perseguito è di 15 secondi di tempo medio di risposta con una percentuale di chiamate con un tempo di risposta inferiore ai 10 secondi pari al 50%.

### **3.3.5 FATTURE CONTESTATE**

Indicatore inteso quale percentuale delle fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

L'obiettivo perseguito è di un valore inferiore al 0,64%.

### **3.3.6 ACCURATEZZA IN FATTURAZIONE**

Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente.

L'obiettivo perseguito è inferiore al 0.5%.

## **3.4 SERVIZI TELEFONICI DI CONTATTO - CALL CENTER - (Delibera 79/09/CSP)**

1. Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo;
2. Tasso di risposta dell'addetto;
3. Percentuale di reclami risolti senza necessità di ulteriori chiamate;

### **3.4.1 TEMPO MINIMO DI NAVIGAZIONE PER ACCEDERE ALLA SCELTA DI PARLARE CON UN ADDETTO, ALLO SCOPO DI PRESENTARE UN RECLAMO**

Indicatore avente ad oggetto il tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto per presentare un reclamo.

L'obiettivo perseguito è un tempo inferiore a 29 secondi.

### **3.4.2. TASSO DI RISPOSTA**

Indicatore riguardante il tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente la scelta "addetto" nell'IVR e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente.

L'obiettivo perseguito è di 30 secondi quale tempo medio di risposta alle chiamate entranti ed una percentuale di chiamate entranti con un tempo di risposta inferiore a 10 secondi del 70%.

#### **3.4.3. PERCENTUALE DI RECLAMI RISOLTI SENZA NECESSITA' DI ULTERIORI CHIAMATE**

Percentuali di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza.

L'obiettivo perseguito è un tasso percentuale inferiore al 82%.

#### **3.5 VALIDITÀ' DELLA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI**

Tutti gli standard di continuità, di regolarità di erogazione e di tempestività del ripristino del Servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie quali ad esempio: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità Pubblica.

## **PARTE QUARTA - RIMBORSI E INDENNIZZI**

### **4.1 SOMME ERRONEAMENTE ADDEBITATE**

Cielo si impegna a rimborsare agli utenti (anche tramite compensazione) le somme erroneamente addebitate entro sessanta giorni dall'accertamento della erroneità dell'addebito.

### **4.2 INDENNIZZI**

#### **4.2.1 INDENNIZZO PER RITARDO NELL'ATTIVAZIONE (NUOVA LINEA O TRASLOCO)**

A fronte della segnalazione da parte del Cliente di un ritardo rispetto al termine massimo contrattualmente previsto per l'attivazione di una nuova linea o il trasloco della medesima (da un indirizzo ad un altro del Cliente), senza cambio di operatore, fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito o forza maggiore, Cielo si impegna ad accertare il ritardo segnalato dal Cliente entro 15 (quindici) giorni dalla ricezione della segnalazione del disservizio da parte dell'utente, e qualora tale accertamento abbia esito positivo, ad accreditare automaticamente al Cliente, senza bisogno di una sua specifica richiesta nella segnalazione, o successivamente alla stessa: a) un indennizzo pari ad euro 2,00 (due/00) per ogni giorno di ritardo, per ciascun Servizio telefonico e Servizio di accesso ad Internet da fornire sulla linea; b) un indennizzo pari a euro 2,00 (due/00) per ogni giorno di ritardo, se il ritardo riguarda soltanto servizi correlati a quelli di accesso alla rete.

Se il ritardo di attivazione di una nuova linea o il trasloco della medesima, sono imputabili al cliente finale, il termine di attivazione summenzionato, 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, e/o a fatto del terzo inerente i locali dove il servizio deve essere attivato, come in via meramente esemplificativa l'indisponibilità del servizio.

#### **4.2.2 INDENNIZZO PER INDEBITA SOSPENSIONE, O CESSAZIONE, AMMINISTRATIVA DEL SERVIZIO**

A fronte della segnalazione da parte del Cliente di un disservizio consistente nella sospensione, o cessazione, del servizio per motivi non tecnici, fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito o forza maggiore e quanto stabilito dal successivo articolo 4.2.5, Cielo si impegna ad accertare il disservizio segnalato, entro 5 (cinque) giorni dalla ricezione della segnalazione e, quando la sospensione stessa risulti essere stata disposta da Cielo in difetto dei necessari presupposti di fatto indicati nel contratto o in violazione del preavviso contrattualmente previsto, Cielo si impegna ad accreditare automaticamente al Cliente, senza bisogno di sua specifica richiesta nella relativa segnalazione, o successivamente alla stessa: (a) un indennizzo pari ad euro 1,00 (uno/00) per ogni giorno di sospensione del Servizio per il Servizio telefonico e il Servizio di accesso ad Internet; oppure (b) se il disservizio interessa soltanto servizi correlati a quelli di accesso alla rete, un indennizzo complessivamente pari a euro 1,50 (uno/50) per ogni giorno di sospensione.

#### **4.2.3 MODALITA' DI CORRESPENSIONE DEGLI INDENNIZZI DI CUI AGLI ARTT. 4.2.1 E 4.2.2**

In caso di accertamento positivo del disservizio, gli indennizzi di cui agli articoli 4.2.1 e 4.2.2 verranno corrisposti, mediante accredito a partire dalla prima fattura emessa successivamente all'accertamento del disservizio. Qualora la somma da corrispondere a titolo di indennizzo sia superiore all'importo della prima fattura utile, la parte in eccesso se superiore ad euro 100,00 (cento/00) verrà corrisposta mediante assegno o bonifico bancario utilizzando le coordinate fornite dall'intestatario, entro il termine di 30 (trenta) giorni dall'emissione della fattura.

Per le utenze con pagamento anticipato del traffico la corresponsione avverrà mediante accredito del corrispettivo, con contestuale avviso all'utente dell'avvenuto accredito del corrispettivo anche tramite e-mail. In caso di cessazione del rapporto contrattuale tra le parti, ovvero su espressa richiesta dell'utente se la somma da indennizzare è superiore ad euro 100,00 (cento/00) la corresponsione dell'indennizzo avverrà a mezzo bonifico bancario entro 60 (sessanta) giorni dall'accertamento del disservizio.

#### 4.2.4 INDENNIZZI SU RICHIESTA

Al verificarsi di specifiche ipotesi di inadempimento o disservizi imputabili ad Cielo, e quindi escluse le ipotesi riconducibili a caso fortuito, forza maggiore, fatto del cliente o di terzi, nonché quanto previsto al successivo 4.2.5, Cielo si impegna, previo accertamento da compiersi entro 45 (quarantacinque) giorni dalla segnalazione del Cliente, dietro richiesta esplicita di indennizzo da parte del Cliente, a riconoscere al medesimo un indennizzo, non moltiplicabile per il numero di utenze nella titolarità del Cliente, secondo quanto di seguito indicato:

- per ogni giorno di ritardo nell'attivazione con cambio di operatore del Servizio telefonico e del Servizio di accesso ad Internet, 1 giorno di prolungamento di tale Servizi; per ogni giorno di ritardo nell'attivazione con cambio di operatore di un Servizio correlato al servizio di accesso alla rete, 1 giorno di prolungamento di tale Servizio;
  - 1 giorno di prolungamento del Servizio telefonico, per ogni giorno di ritardo nella conclusione della procedura di portabilità del numero rispetto a quanto stabilito dalla normativa di settore;
  - 1 giorno di prolungamento del servizio, per ogni giorno di malfunzionamento del servizio non accessorio da intendersi quale "completa interruzione" dello stesso per motivi tecnici; se detto malfunzionamento è dovuto a ritardo nella riparazione del guasto imputabile a Cielo, l'indennizzo si applica all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino del servizio; 0,5 giorno di prolungamento se il malfunzionamento riguarda solo servizi correlati al servizio di accesso alla rete;
  - 0,5 giorni di prolungamento del servizio per ogni giorno di malfunzionamento del servizio da intendersi quale "irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del medesimo o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi" imputabile a Cielo; se detto malfunzionamento è dovuto a ritardo nella riparazione del guasto imputabile a Cielo, l'indennizzo si applica all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio;
- 0,25 giorno di prolungamento se il malfunzionamento riguarda solo servizi correlati al servizio di accesso alla rete;
- 0,5 giorni di prolungamento del Servizio telefonico per ogni giorno di attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di carrier selection o carrier pre-selection;
  - 0,25 giorni di prolungamento del servizio richiesto per ogni giorno di attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti; 0,25 giorni di prolungamento se l'attivazione riguarda solo servizi correlati;
  - 1 anno di servizio gratuito per omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici, ivi incluso il caso di omesso aggiornamento dei dati in caso di modifica o di giustificata tempestiva richiesta da parte del Cliente interessato;
  - 0,25 giorni di prolungamento del servizio oggetto di reclamo, per ogni giorno di ritardo nella risposta al reclamo; tale indennizzo sarà calcolato su una sola utenza anche quando il Cliente sia titolare di più utenze, e senza tenere conto di reclami successivi o reiterati relativi o connessi al medesimo disservizio;
  - 1 anno di servizio telefonico gratuito, nel caso in cui l'utente perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato;
  - per le fattispecie di inadempimento o disservizi imputabili a Cielo per le quali non sia contemplato un diverso indennizzo trova applicazione il prolungamento pari ad 1 giorno per ogni giorno di disservizio quanto al Servizio telefonico e al Servizio di accesso ad Internet, e il prolungamento pari a 0,5 giorno per ogni giorno di disservizio, quanto a servizi o prestazioni correlati al servizio di accesso alla rete di comunicazione.

#### **4.2.5 MODALITA' DI CORRESPONSIONE DEGLI INDENNIZZI DI CUI ALL'ART. 4.2.4**

In caso di accertamento positivo del disservizio, gli indennizzi di cui all'art. 4.2.4 verranno riconosciuti il mese successivo rispetto a quello di accertamento del disservizio. Al riguardo il nostro servizio di assistenza clienti, comunicherà all'utente l'avvenuto prolungamento.

#### **4.2.6 ESCLUSIONE DEGLI INDENNIZZI**

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 del Contratto, sempre che Cielo non abbia omesso nel tempo di rilevare detto uso anomalo o, avutane conoscenza, non abbia azionato i rimedi contrattuali per tale evenienza.

#### **4.3 RESTITUZIONE DEL CREDITO RESIDUO DEI SERVIZI PREPAGATI**

In caso di servizio prepagato il credito residuo verrà integralmente restituito, salvo utilizzo per compensazione di posizioni aperte del titolare del servizio, tramite bonifico bancario dietro richiesta tramite lettera raccomandata A/R da inviarsi entro 30 (trenta) giorni dalla cessazione del servizio a seguito di scadenza, disdetta o recesso anticipato e che contenga le generalità del titolare del servizio e gli estremi completi (codice IBAN e intestatario) del proprio conto bancario.

#### **4.4 RESTITUZIONI DI CAUZIONI O ANTICIPI CONVERSAZIONI**

Qualora previsti, cauzioni o anticipi conversazioni verranno restituiti entro 90 (novanta) giorni dalla cessazione dei rapporti contrattuali oppure entro 180 (centottanta) giorni dalla cessazione dei rapporti contrattuali maggiorati di interessi o indennizzi equivalenti a quelli previsti nei casi di inadempimento.

La Carta dei servizi è stata redatta in ottemperanza a quanto descritto nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"(d'ora in poi definita "Direttiva"), ai sensi delle Delibere AGCOM n. 179/03/CSP, 254/04/CSP, 131/06/CSP, 244/08/CSP, 79/09/CSP, 73/11/CONS, e Decreti legislativi 31/1/2007 n. 7

Per ciascuna delle delibere sopra riportate vengono di seguito riportati alcuni estratti.

<http://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legge:2007:7>