



Stralcio della Carta dei Servizi di BT Italia spa – Indennizzi

Ai sensi delle delibere Agcom n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP, n. 154/12/CONS, n. 131/06/CSP, n. 347/18/CONS, nei casi di comprovato inadempimento direttamente imputabile a BT Italia degli standard contrattuali, verrà corrisposto al Cliente un indennizzo per le seguenti fattispecie:

- a) in caso di ritardo, rispetto al tempo contrattualmente previsto, per l'attivazione del servizio fisso e mobile verrà riconosciuto automaticamente un indennizzo pari a € 5 per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di 15 giorni, a seguito di segnalazione del disservizio da parte del Cliente.
Per il servizio mobile l'indennizzo si applica alle sole numerazioni mobili native BT Italia.
- b) in caso di ritardo nel trasloco dell'utenza, rispetto al tempo contrattualmente previsto, verrà riconosciuto automaticamente un indennizzo pari a € 5 per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di 15 giorni, a seguito di segnalazione del disservizio da parte del Cliente.
- c) in caso di ritardo, rispetto al tempo contrattualmente previsto, nel ripristino dei guasti dei servizi fissi imputabile a BT Italia verrà riconosciuto automaticamente un indennizzo pari a € 5 per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di 15 giorni, a seguito di segnalazione del disservizio da parte del Cliente.
- d) 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, verrà riconosciuto automaticamente un indennizzo pari a € 5 per ogni giorno di sospensione fino ad un massimo di 15 giorni, a seguito di segnalazione del disservizio da parte del Cliente.
- e) in caso di ritardo, rispetto al tempo contrattualmente previsto, nella risposta ai reclami per addebiti contestati relativamente ai servizi mobili verrà riconosciuto automaticamente un indennizzo pari a € 5 per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di 15 giorni, a seguito di segnalazione del disservizio da parte del Cliente.
- f) in caso di ritardo, rispetto al tempo contrattualmente previsto, nella risposta ai reclami relativamente ai servizi fissi verrà riconosciuto, se richiesto, un indennizzo pari a € 5 per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di 15 giorni.
- g) in caso di omessa o ritardata portabilità del numero fisso, rispetto al tempo contrattualmente previsto, verrà riconosciuto, se richiesto, un indennizzo pari a € 5 per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di 15 giorni.
- h) in caso di ritardata portabilità del numero mobile verrà riconosciuto, se richiesto, un indennizzo di € 2,5 per ogni giorno lavorativo di ritardo, fino ad un importo massimo di 50 euro. L'indennizzo non è dovuto per ritardi non superiori a due giorni lavorativi; per ritardi superiori a due giorni lavorativi il computo dell'indennizzo tiene conto di tutti i giorni di ritardo compresi i primi due.
- i) in caso di attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di carrier selection o carrier pre-selection verrà riconosciuto, se richiesto, un indennizzo pari a € 5 per ogni giorno di attivazione o disattivazione fino ad un massimo di 15 giorni;



- j) in caso di attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti verrà riconosciuto, se richiesto, un indennizzo pari a € 5 per ogni giorno di attivazione fino ad un massimo di 15 giorni;
- k) in caso di perdita della numerazione verrà riconosciuto, se richiesto, un indennizzo pari a € 100 per ogni anno di precedente utilizzo fino ad un massimo di € 500;
- l) in caso di omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici verrà riconosciuto, se richiesto, un indennizzo pari a € 100 per ogni anno di disservizio fino ad un massimo di € 500.

Nel caso di servizi per i Clienti consumatori, gli importi delle fattispecie sopra elencate sono computati in misura pari alla metà degli importi previsti per la Clientela Business, ad eccezione dell'indennizzo di cui al punto h) che verrà corrisposto in maniera equivalente sia per la Clientela Business che per i Clienti consumatori.

L'indennizzo, che esclude la risarcibilità del maggior danno, verrà corrisposto da BT Italia mediante accredito a partire dalla prima fattura emessa successivamente all'accertamento del disservizio da parte di BT Italia stessa, ovvero, se necessario, provvederà in tempi ragionevoli alla liquidazione, fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito o di forza maggiore. Tale indennizzo non trova applicazione se il ritardo è imputabile o comunque ascrivibile al Cliente ovvero a terzi diversi da BT Italia.

Nel caso dei servizi prepagati mobili, l'importo dovuto a titolo di indennizzo verrà riconosciuto al Cliente mediante incremento equivalente del credito residuo, con contestuale avviso all'utente dell'avvenuto accredito tramite sms.