



## **Stralcio della Carta dei Servizi di BT Italia spa – Indennizzi**

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 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.
- 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 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.
- f) 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.
- g) 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;
- h) 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;
- i) 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;



- j) 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.

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.