

## TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI INDENNIZZI AI SENSI DELLA Delibera AGCOM 347/18/CONS

Per quanto non espressamente riportato nel presente documento si rinvia alla Carta dei Servizi disponibile all'indirizzo [www.axera.it/carta-dei-servizi/](http://www.axera.it/carta-dei-servizi/)

	Fattispecie	Indennizzo	Modalità
1	Ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal Contratto <sup>1</sup>	€ 7,50 per giorno di ritardo	Automatica dopo segnalazione
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servizi accessori<sup>1</sup></li> </ul>	€ 2,50 per giorno di ritardo (fino ad un massimo di € 300,00)	Automatica dopo segnalazione
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servizi gratuiti<sup>1</sup></li> </ul>	€ 1,00 per giorno di ritardo (fino ad un massimo di € 100,00)	Automatica dopo segnalazione
2	Sospensione o cessazione del servizio senza presupposti o in assenza di preavviso ove previsto; sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi senza presupposti o in assenza di preavviso ove previsto	€ 7,50 per giorno di sospensione	Automatica dopo segnalazione
3	Malfunzionamento del servizio per motivi tecnici imputabili ad Axera <sup>3</sup>	€ 6,00 al giorno	Su richiesta
4	Irregolare o discontinua erogazione del servizio (non accessorio) imputabile ad Axera <sup>2</sup>	€ 3,00 al giorno	Su richiesta
5	Irregolare o discontinua erogazione del servizio (accessorio) imputabile ad Axera <sup>2</sup>	€ 2,50 al giorno (fino ad un massimo di € 100,00)	Su richiesta
6	Irregolare o discontinua erogazione del servizio (gratuito) imputabile ad Axera <sup>2</sup>	€ 1,00 al giorno (fino ad un massimo di € 100,00)	Su richiesta
7	Mancato rispetto degli standard qualitativi	€ 3,00 al giorno	Su richiesta
8	Ritardo nella procedura di cambio operatore <sup>2</sup>	€ 1,50 al giorno	Su richiesta
9	Ritardo riguardante unicamente la portabilità della numerazione <sup>2</sup>	€ 5,00 al giorno	Su richiesta
10	Mancata o ritardata risposta ai reclami	€ 2,50 per giorno di ritardo (fino ad un massimo di € 300,00)	Su richiesta
11	Perdita della numerazione <sup>2</sup>	€ 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo (fino ad un massimo di € 1500,00)	Su richiesta
12	Omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici	€ 200,00 per ogni anno di disservizio	Su richiesta

<sup>1</sup> Ad eccezione di difficoltà tecniche imprevedute e non dipendenti da Axera o tempi diversi concordati con il Cliente.

<sup>2</sup> Nel caso sia a causa di Axera e non di altro Operatore. Nel caso di responsabilità di altro Operatore il Cliente ha diritto di rivalersi su quest'ultimo.

<sup>3</sup> Nelle ipotesi di malfunzionamento conseguenti a eventi eccezionali o calamità naturali, l'operatore è considerato responsabile ai fini della corresponsione degli indennizzi qualora non dimostri di aver ripristinato la funzionalità del servizio nel tempo strettamente necessario, tenuto conto degli interventi tecnici dovuti e delle condizioni di sicurezza dei luoghi interessati da tali interventi. Ai fini del calcolo degli indennizzi si considera esclusivamente il periodo successivo a quello degli interventi tecnici dovuti, fino al ripristino della effettiva funzionalità del servizio.