

**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/

| | Fattispecie | Indennizzo | Modalità |
|----|---|---|------------------------------|
| 1 | Ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal Contratto ¹ | € 7,50 per giorno di ritardo | Automatica dopo segnalazione |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Servizi accessori¹ | € 2,50 per giorno di ritardo (fino ad un massimo di € 300,00) | Automatica dopo segnalazione |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Servizi gratuiti¹ | € 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 ³ | € 6,00 al giorno | Su richiesta |
| 4 | Irregolare o discontinua erogazione del servizio (non accessorio) imputabile ad Axera ² | € 3,00 al giorno | Su richiesta |
| 5 | Irregolare o discontinua erogazione del servizio (accessorio) imputabile ad Axera ² | € 2,50 al giorno (fino ad un massimo di € 100,00) | Su richiesta |
| 6 | Irregolare o discontinua erogazione del servizio (gratuito) imputabile ad Axera ² | € 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 ² | € 1,50 al giorno | Su richiesta |
| 9 | Ritardo riguardante unicamente la portabilità della numerazione ² | € 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 ² | € 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 |

¹ Ad eccezione di difficoltà tecniche impreviste e non dipendenti da Axera o tempi diversi concordati con il Cliente.

² 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.

³ 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.

Il servizio **ovunque** è frutto dell'esperienza di:



www.ovunque.it - Nr. Verde **800 933 309**

Vicenza: Via Enrico Fermi, 235

Montecchio Maggiore: Via Madonnetta, 215