

CARTA DEI SERVIZI

ICOM S.R.L.

PREMESSA

iCom S.r.l., di seguito “iCom”, al fine di garantire i principi di trasparenza e correttezza nei rapporti con i propri Clienti, pubblica e rende nota la presente Carta dei Servizi in ottemperanza alle delibere dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (“Autorità”).

Carta dei Servizi rappresenta il documento che regola e monitora la fornitura dei servizi offerti dall’Operatore telefonico in favore dei Clienti.

L’Operatore ha l’obbligo di adottare questo documento che delinea i principi fondamentali, le modalità con le quali viene instaurato il rapporto contrattuale, i diritti che il Cliente potrà far valere, gli obblighi posti a carico dell’Operatore, le forme per proporre reclami e adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di indennizzo.

La Carta dei Servizi rappresenta una promessa unilaterale dell’Operatore nei confronti del Cliente, dotata di efficacia obbligatoria. È strettamente collegata alle condizioni generali e particolari del Contratto in quanto le disposizioni in essa contenute e richiamate espressamente nello stesso, possono andare ad integrare il contenuto sia in via suppletiva, sia in via cogente.

La Carta dei Servizi potrà essere aggiornata periodicamente anche in

funzione dell’evoluzione normativa, regolamentare e tecnologica, nonché dell’assetto organizzativo di iCom e viene resa disponibile attraverso il sito www.icominformatica.it, nonché inoltrata al Cliente che ne faccia esplicita richiesta con le seguenti modalità:

- Telefono: 059 3364111
- E-mail: servizioclienti@icominformatica.it

LA SOCIETÀ

iCom è una società che fornisce servizi IT e di connettività, con sede legale a Modena (MO), Via Nicolò Biondo n. 305, 41126.

Per quanto riguarda il servizio di Voce e connettività, iCom svolge attività di Reseller tramite giusta autorizzazione conseguita attraverso le modalità di cui all’articolo 25, comma 4, del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, e che, in virtù di accordi stipulati con primari Operatori autorizzati alla fornitura di Servizi telefonici accessibili al pubblico e assegnatari delle correlate risorse di numerazione, è in grado di offrire ai propri Clienti i Servizi oggetto del contratto.

AMBITO DI APPLICAZIONE

La presente Carta dei Servizi disciplina i principi, le modalità di erogazione e gli standard di qualità dei servizi forniti da iCom S.r.l. ed è applicabile esclusivamente ai clienti business, intesi come persone giuridiche, imprese e professionisti titolari di partita IVA che utilizzano i servizi per finalità

connesse alla propria attività economica o professionale.

La Carta dei Servizi non si applica ai consumatori, come definiti dal Codice delle comunicazioni elettroniche e dalla normativa vigente in materia di tutela dei consumatori.

Le disposizioni contenute nella presente Carta integrano, per quanto compatibili, le Condizioni Generali e Particolari di Contratto e costituiscono parte integrante del rapporto contrattuale instaurato tra iCom S.r.l. e il Cliente business.

PRINCIPI

La Carta dei Servizi di iCom si ispira ai principi fondamentali indicati all'articolo 3 delle Delibera n° 179/03/CSP emanata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, di seguito elencati:

Uguaglianza di trattamento

I Clienti di iCom ricevono un trattamento egualitario, indipendentemente da sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

Obiettività, giustizia e imparzialità

I servizi offerti da iCom si basano su criteri di equità e imparzialità.

Continuità e regolarità del servizio

I servizi vengono forniti in modo regolare e continuo, salvo interruzioni per manutenzione, delle quali va data adeguata informazione preventiva.

Diritto di scelta e semplificazione delle procedure

Il contratto, il recesso e le modifiche

sono accessibili e semplici, nel rispetto del diritto di scelta del cliente.

Tutela dei dati personali

Gli utenti hanno diritto di accesso ai propri dati personali e alla loro tutela, secondo la normativa vigente nazionale ed europea.

Miglioramento continuo dei servizi

iCom si impegna a migliorare costantemente efficacia ed efficienza, adottando soluzioni tecnologiche e organizzative adeguate.

RAPPORTI CON I CLIENTI

I clienti possono contattare iCom con le seguenti modalità:

Telefono: 059 3364111, dal lunedì al venerdì nelle seguenti fasce orarie 09.00-13.00 - 14.00-18.00

E-mail: servizioclienti@icomformatica.it

La modulistica adottata da iCom individua in modo chiaro e trasparente:

1. Tipologia di servizio oggetto del contratto;
2. Condizioni tecniche ed economiche, con particolare attenzione alla definizione dei prezzi e dei costi;
3. Durata del contratto, le condizioni di cessazione dei servizi e del contratto;
4. Modalità di fatturazione;
5. Ipotesi di sospensione del servizio in caso di morosità
6. Ipotesi di sviluppo di traffico anomalo
7. Ipotesi di indennizzi e rimborsi

8. Procedura da seguire per reclami e ricorsi all'Autorità competente.

Al fine di garantire quanto disposto dall'Autorità con delibera 179/03/CSP, iCom si impegna a garantire ai Clienti che le informazioni e le comunicazioni nei loro confronti siano improntate nel rispetto dei principi di completezza, tempestività e trasparenza nel caso in cui queste abbiano ad oggetto:

- modifiche delle condizioni tecniche dei servizi
- modifiche delle condizioni economiche del contratto

Nelle suddette ipotesi iCom darà comunicazione con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla loro applicazione garantendo al Cliente la facoltà di recedere dal contratto senza l'applicazione di penali qualora non intenda accettare le nuove condizioni.

Le modifiche saranno comunicate mediante pubblicazione sul sito web www.icominformatica.it e mediante posta elettronica in modo da garantire al cliente l'esercizio del diritto di recesso.

ADESIONE AI SERVIZI

L'attivazione di servizi offerti a titolo oneroso avviene soltanto previa richiesta esplicita da parte del Cliente. iCom, in qualità di Switchless Reseller, si impegna affinché gli Operatori si adoperino per rendere l'attivazione dei servizi richiesti il più possibile tempestiva ed in linea con quanto indicato dall'Autorità.

Qualora si verifichi un ritardo nell'attivazione di un servizio imputabile al Cliente o a terzi o comunque dovuto a forza maggiore, iCom si impegna a comunicare al Cliente i motivi del ritardo e, ove possibile, i tempi di attivazione previsti.

In caso di ritardo imputabile a dolo o colpa grave di iCom il Cliente avrà diritto a richiedere un indennizzo.

CONTRATTO

Le condizioni Generali e Particolari del Contratto, unitamente alla Carta dei Servizi, agli Allegati tecnici e all'Offerta commerciale costituiscono il "Contratto".

Il Contratto si considera perfezionato, salvo comunicazione contraria da parte di iCom, con l'attivazione di almeno uno dei servizi richiesti.

La proposta di contratto da parte del Cliente avviene con la sottoscrizione della modulistica e la trasmissione della medesima a iCom mediante comunicazione pec all'indirizzo icom@pec.icominformatica.it o inserimento in via telematica dal partner incaricato attraverso il portale dedicato.

Ad eccezione di alcune tipologie di servizi che richiedono l'esecuzione di opere aggiuntive o investimenti finanziari, il contratto sottoscritto è da intendersi a tempo indeterminato, fatta salva la possibilità del Cliente di esercitare il diritto di recesso o richiedere la disdetta mediante pec all'indirizzo icom@pec.icominformatica.it o lettera

raccomandata a/r presso la sede legale di iCom.

Il Cliente potrà recedere in qualsiasi momento dal Contratto, con modalità e tempistiche regolamentate dalle condizioni generali di Contratto e dalle condizioni particolari del singolo servizio.

Il Cliente sarà tenuto a versare a iCom l'importo dovuto per l'utilizzo del servizio fino alla sua effettiva disattivazione, nonché l'eventuale contributo per il costo di disattivazione dello stesso.

MODIFICA E RECESSO DAL CONTRATTO

Stante la natura di Reseller di iCom, le condizioni commerciali e tecniche imposte a iCom dai propri fornitori sono suscettibili di variazioni nel corso dell'erogazione del Servizio e nella vigenza del Contratto.

Nel corso del rapporto contrattuale iCom ha facoltà di modificare le condizioni contrattuali ed i Piani Tariffari e/o Telefonici con effetto dopo 30 giorni dalla comunicazione al Cliente, ai sensi dell'art. 98-septiesdecies del CEE e secondo le modalità previste dalla delibera AGCOM 307/23/CONS e successive modificazioni e/o integrazioni. iCom effettua tale comunicazione al Cliente in forma scritta e/o mediante idonea campagna informativa conforme alla normativa di settore.

iCom si impegna a comunicare al Cliente ogni modifica delle condizioni contrattuali che comporti oneri e/o costi

aggiuntivi per il Cliente, ovvero delle caratteristiche e/o specifiche tecniche del Servizio, con un preavviso non inferiore a 30 giorni dalla data di efficacia della modifica stessa. Il Cliente che non intenda accettare le modifiche proposte potrà comunicare per iscritto la propria volontà di recedere dal Contratto, entro e non oltre 60 giorni dalla data di ricezione della comunicazione. Tale termine è da intendersi perentorio. In caso di esercizio da parte del Cliente del diritto di recesso a seguito di non accettazione espressa delle modifiche contrattuali, iCom non addebiterà alcun costo o onere aggiuntivo, fermo restando l'obbligo del Cliente di corrispondere eventuali importi maturati per la fruizione dei Servizi fino alla data del recesso. Qualora il Cliente eserciti il diritto di recesso entro 30 giorni dalla comunicazione, ad esso s'vii applicheranno le precedenti condizioni contrattuali previste fino alla data di cessazione dei Servizi. iCom si impegna a rimborsare o stornare al Cliente eventuali somme in eccesso eventualmente addebitate. Qualora il Cliente eserciti il diritto di recesso dopo il trentunesimo giorno si applicheranno ad esso, per il periodo eccedente i 30 giorni, le condizioni stabilite a partire dalla data della modifica. In difetto di comunicazione da parte del Cliente entro il termine sopra indicato, le modifiche proposte si intenderanno accettate. Il Cliente potrà richiedere per iscritto a iCom modifiche rispetto al Servizio fornito e iCom si riserva la facoltà di implementare le variazioni richieste dal Cliente, entro i necessari tempi tecnici, oppure di non implementare quanto richiesto nei casi

in cui dette implementazioni possano comportare danni alla integrità della rete e al suo corretto funzionamento, ovvero per impossibilità di carattere tecnico. iCom darà riscontro alle richieste nei tempi tecnici necessari. Ovvero ne verificherà l'eseguitività e ne darà comunicazione al Cliente, con indicazione della data a partire dalla quale le variazioni, eventualmente richieste, saranno introdotte e fatturate al Cliente. iCom si riserva comunque il diritto di negare qualsivoglia richiesta di modifica contrattuale proveniente dal Cliente che si trovi in stato di morosità. Eventuali modifiche al Contratto, conseguenti a norme di legge, provvedimenti di autorità pubbliche, ovvero rese necessarie da motivi di ordine pubblico, buon costume, salvaguardia della rete, repressione di attività fraudolente o illecite, sono in ogni caso efficaci dalla data di comunicazione al Cliente. Le comunicazioni previste nel presente articolo vengono effettuate agli indirizzi e ai recapiti del Cliente, da esso comunicati in fase di accettazione dell'offerta contrattuale. Qualora le informazioni fornite siano erranee iCom non è obbligata a concedere ulteriore proroga ai termini previsti dalla legge, dalla normativa di settore e dal contratto. Il Cliente potrà esercitare il suo diritto di recesso, richiedendo formale disdetta da uno o più Servizi tramite le seguenti modalità: inviando una comunicazione PEC al seguente indirizzo icom@pec.icominformatica.it, indicando specificamente e per intero i propri dati identificativi e i singoli servizi che intende disdire.

FATTURAZIONE E MODALITA' DI PAGAMENTO

iCom si impegna a garantire gli standard di trasparenza richiesti dall'Autorità anche nel processo dedicato alla fatturazione dei servizi.

Le fatture vengono emesse con periodicità mensile. La fattura viene trasmessa in via telematica, ma il Cliente potrà ricevere la copia di cortesia mediante e-mail. Nella fattura saranno indicati in modo chiaro i singoli servizi, il periodo di riferimento della fatturazione, gli eventuali consumi, la tipologia di traffico telefonico generato, i codici di migrazione per richiedere la portabilità verso altro Operatore.

Il pagamento delle fatture può avvenire in base alla modalità esplicitata nell'offerta commerciale o in base ad una successiva richiesta da parte del Cliente. Ad ogni modo iCom si riserva la facoltà di introdurre nuove modalità di pagamento coerenti con lo sviluppo dei sistemi di pagamento e/o di limitarne alcune in relazione a specifici prodotti e/o servizi offerti.

In caso di errori di fatturazione, e salvo i casi di rimborso automatico, le segnalazioni e le richieste di rimborso potranno essere inoltrate all'indirizzo e-mail servizioclienti@icomformatica.it o mediante pec all'indirizzo icom@pec.icominformatica.it o mediante lettera raccomandata a/r al seguente indirizzo Modena (MO), Via Nicolò Biondo n. 305, 41126.

Nel caso di ritardo nei pagamenti, fermo restando il diritto di iCom di sospendere e/o risolvere il Contratto o

il singolo Servizio, l'utente sarà tenuto a corrispondere a iCom gli interessi moratori nella misura massima prevista dalla vigente normativa, oltre le eventuali spese sostenute per il recupero del credito.

CALCOLO DEL TRAFFICO E DOCUMENTAZIONE DEGLI ADDEBITI

iCom calcola l'importo dovuto per il traffico effettuato sulla base della misurazione documentata degli addebiti.

iCom provvede, a richiesta scritta del Cliente e secondo la vigente normativa in materia di tutela della privacy, a fornire gratuitamente allo stesso la documentazione, nella versione base, di tutte le comunicazioni telefoniche. Tale documentazione dovrà contenere i seguenti elementi: data e ora di inizio della conversazione, numero selezionato, tipo, località, durata, costo della conversazione e qualsiasi altra informazione concernente il pagamento quali pagamenti anticipati, rateali, disattivazioni e solleciti.

Eventuali modalità di documentazione diverse da quella base saranno offerte a titolo oneroso con tariffe ragionevoli.

CONSUMI ED USO INDEBITO DEL COLLEGAMENTO

Il Cliente può prendere visione del dettaglio del traffico tramite espressa richiesta a iCom mediante e-mail servizioclienti@icomformatica.it, pec icom@pec.icominformatica.it o lettera raccomandata a/r presso la sede

operativa di iCom sita in Modena (MO), Via Nicolò Biondo n. 305, 41126.

Al fine di prevenire un eventuale utilizzo illecito o abusivo, di preservare l'erogazione del Servizio, soprattutto in caso di danni o turbative a terzi, o di violazione della normativa vigente, qualora iCom rilevi un volume di traffico anomalo rispetto al profilo medio della tipologia di Cliente, indipendentemente dalle previsioni del piano tariffario prescelto e dall'offerta commerciale, si riserva il diritto di sospendere parzialmente o totalmente il Servizio in via precauzionale nell'interesse del cliente, o di intervenire anche tramite la limitazione della velocità di connessione di cui al piano tariffario. Gli interventi sopra indicati sono facoltativi e non costituiscono in alcun modo un obbligo di iCom nei confronti del Cliente, con conseguente diritto di iCom di pretendere il pagamento del traffico generato indipendentemente dall'anomalia relativa al volume di traffico. iCom si impegna, ove possibile, prima di procedere alla sospensione del Servizio, ad inviare al Cliente comunicazione scritta al fine di verificare il grado di consapevolezza del medesimo in merito alla generazione del traffico anomalo. In ogni caso il Servizio verrà ripristinato non appena il Cliente, assumendosi ogni onere, rischio e responsabilità, avrà effettuato le dovute verifiche tecniche ed autorizzato iCom a procedere. È in ogni caso diritto del Cliente disconoscere il traffico anomalo presentando debita denuncia all'Autorità competente.

iCom si riserva la facoltà di sospendere la fornitura dei Servizi, in tutto o in parte, in caso di modifiche ai medesimi e/o interventi per manutenzione della linea, dei quali, se programmati, verrà data tempestiva comunicazione al Cliente e che, comunque, tale sospensione non è addebitabile ad iCom qualora sia dovuta a caso fortuito o forza maggiore.

Costituiscono cause di forza maggiore tutti gli interventi effettuati dai Fornitori di iCom valevoli a provocare la sospensione temporanea e/o l'interruzione dei Servizi.

Qualora la sospensione dei Servizi sia dovuta ad azione od omissione del Cliente, esso è tenuto a rimborsare a iCom tutti i costi e le spese sostenute per la sospensione e la riattivazione dello stesso.

iCom ha facoltà di non riattivare il Servizio e di risolvere il contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., nel caso in cui la sospensione del Servizio sia causata da condotte illecite del Cliente. Si considera comunque utilizzo illecito qualunque pratica che sia contraria alla legge, a norme imperative, all'ordine pubblico, al buon costume.

QUALITÀ DEL SERVIZIO

Secondo quanto disposto dalla delibera AGCOM 23/23/CONS e ss. mm. ii., iCom S.r.l., in qualità di reseller, si impegna a garantire standard di qualità nell'erogazione dei servizi offerti ai Clienti, nei limiti delle attività direttamente gestite e delle responsabilità ad essa imputabili.

Gli standard di qualità del servizio sono definiti in conformità alla normativa di settore vigente e riguardano, in particolare:

- i tempi di attivazione dei servizi;
- la continuità e regolarità del servizio;
- l'accuratezza della fatturazione;
- la gestione delle segnalazioni e dei reclami;
- l'accessibilità e l'efficienza del servizio di assistenza clienti.

Le componenti del servizio che dipendono dall'infrastruttura di rete e dai sistemi di operatori terzi, con i quali iCom S.r.l. intrattiene rapporti di fornitura, sono erogate secondo gli standard di qualità da questi previsti. Eventuali disservizi riconducibili a tali componenti non direttamente gestite da iCom S.r.l. saranno trattati e gestiti nel rispetto delle procedure contrattuali e regolamentari applicabili.

Gli obiettivi di qualità e i risultati conseguiti sono resi disponibili e aggiornati periodicamente sul sito istituzionale di iCom S.r.l., in conformità alle disposizioni dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

ASSISTENZA SEGNALAZIONI E RECLAMI

Il "Servizio Clienti" è un servizio di assistenza sia tecnica che commerciale adeguato alle esigenze operative dei Clienti 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.icominformatica.it nonché nelle condizioni generali di contratto. Sono esclusi i giorni festivi infrasettimanali e gli eventuali periodi di ferie.

Il Cliente si impegna a comunicare tempestivamente qualunque disservizio, problema o difetto nell'erogazione e nel funzionamento dei Servizi attraverso una delle seguenti modalità disponibili:

- Via mail: servizioclienti@icomformatica.it
- Via PEC: icom@pec.icominformatica.it
- Telefonicamente al numero 0593364111, dal lunedì al venerdì nelle seguenti fasce orarie 09.00-13.00 - 14.00-18.00.

iCom si impegna a segnalare la ricezione della segnalazione del Cliente e a fornire l'assistenza necessaria nel minor tempo possibile per rispondere a richieste di informazioni e chiarimenti di natura tecnica, commerciale e contrattuale.

Qualora a seguito di una segnalazione del Cliente che comporti un intervento tecnico presso il Cliente venga accertata la perfetta funzionalità del Servizio, ovvero che il disservizio sia stato provocato da cause non imputabili ad iCom, tale intervento sarà considerato intervento a vuoto. A titolo puramente esemplificativo e non esaustivo, appartengono alla categoria di intervento a vuoto: a) presenza e interferenza di eventuali prodotti di

proprietà del Cliente o in sua disponibilità non forniti da iCom e tecnicamente non compatibili; b) l'errata configurazione dei parametri da parte del Cliente o di un terzo, da esso incaricato a qualunque titolo, non in linea con quanto indicato dal supporto tecnico di iCom; c) dispositivi e/o router del Cliente non correttamente configurati, non correttamente collegati o con problemi tecnici; d) la mancanza di alimentazione elettrica degli apparati; e) cavo ethernet danneggiato o, nel caso di connettività Wireless interventi meccanici (spostamento/modifica/ del puntamento dell'antenna) operati direttamente dal Cliente o da terze parti non autorizzate o incaricate dal Cliente a qualunque titolo; f) nel caso in cui il Cliente o un suo terzo, da esso incaricato a qualunque titolo, apporti modifiche e/o variazioni alla configurazione o comunque agli impianti o apparati senza previo confronto con il supporto tecnico iCom.

Si considera inoltre intervento a vuoto quello del tecnico incaricato da iCom finalizzato all'installazione o disinstallazione dell'impianto di cui al presente contratto, qualora il Cliente non sia presente presso il luogo preventivamente concordato, o qualora presente, neghi per qualsivoglia motivo l'accesso al tecnico incaricato da iCom negli appositi locali funzionali all'installazione o alla disinstallazione dell'impianto.

Ogni intervento a vuoto comporta l'obbligo per il Cliente di corrispondere una somma a titolo di rimborso, corrispondente e non comunque superiore al costo sostenuto da iCom

per tale intervento, salvo il diritto di richiedere il risarcimento di ulteriori danni conseguenti ed eventualmente verificatisi.

Il Cliente ha in ogni caso l'obbligo di sottoscrivere il rapporto di intervento sottoposto dal tecnico incaricato da iCom.

Il Cliente ha diritto a presentare reclami in relazione all'inosservanza delle disposizioni contrattuali, agli importi addebitati in fattura, a problematiche relative a malfunzionamenti o relativamente al mancato rispetto degli standard qualitativi del Servizio, mediante una comunicazione formale inviata tramite: a) raccomandata a/r all'indirizzo Via Nicolò Biondo n. 305, 41126 Modena (MO); b) PEC, al seguente indirizzo icom@pec.icominformatica.it. In tale comunicazione il Cliente deve indicare con completezza i propri dati identificativi e il motivo del reclamo specificamente indicato.

Il Cliente, attivando correttamente la procedura di reclamo può sospendere il pagamento della fattura limitatamente alla sola parte dei conteggi oggetto di reclamo e/o al solo Servizio contestato. Rimane fermo l'obbligo di corrispondere quanto indicato in fattura qualora il reclamo risulti avere esito negativo.

iCom, fino alla comunicazione al Cliente dell'esito del reclamo, si impegna a sospendere l'applicazione di interessi o indennizzi moratori, comunque denominati. Resta fermo l'obbligo di corrispondere tali oneri accessori, calcolati dalla data di

scadenza indicata in fattura, qualora il reclamo non venga accolto.

iCom nel rispetto della normativa di settore si impegna a definire i reclami entro 45 giorni dalla ricezione della segnalazione. In caso di accoglimento iCom provvederà alla restituzione degli eventuali importi già corrisposti dal Cliente, operando uno storno nella successiva fattura, salvo che non si renda necessaria l'emissione di una nota di credito e la compensazione o il rimborso dell'importo mediante bonifico bancario in favore del Cliente.

In caso di rigetto del reclamo, iCom comunicherà la risposta in forma scritta, adeguatamente motivata, indicando gli accertamenti compiuti. In tal caso il Cliente che non abbia ancora pagato dovrà corrispondere la somma richiesta da iCom tramite la lettera di definizione del reclamo. Qualora il Cliente non reputi soddisfacente l'esito del reclamo ha la facoltà di richiedere la documentazione relativa alle verifiche effettuate da iCom ed eventualmente esperire procedura di conciliazione come prevista dal Contratto.

Ogni segnalazione o reclamo presentato dal Cliente attraverso i canali messi a disposizione da iCom S.r.l. è oggetto di registrazione e tracciamento interno, al fine di garantire trasparenza, correttezza e continuità nella gestione delle richieste.

A ciascun reclamo formalmente acquisito viene assegnato un codice identificativo univoco, che consente al Cliente di monitorare lo stato di avanzamento della pratica e di richiedere eventuali aggiornamenti.

INDENNIZZI

In caso di inadempimento contrattuale, mancato rispetto degli standard di qualità e/o interruzione del Servizio imputabile direttamente a iCom per dolo o per colpa grave, saranno riconosciuti al Cliente indennizzi nella misura prevista dalla normativa di settore, corrispondente alla Delibera AGCOM n. 347/18 CONS e ss. mm. ii..

Gli indennizzi previsti nella clausola precedente sono esclusi qualora l'inadempimento contrattuale, il mancato rispetto degli standard di qualità e/o l'interruzione del Servizio siano provocate da caso fortuito, forza maggiore, responsabilità di terzi o inadempimento del Cliente.

A titolo di indennizzo automatico, in caso di ritardo nell'attivazione del Servizio e di sospensione o cessazione amministrativa dei Servizi avvenuta senza i presupposti normativi e contrattuali e in assenza di preavviso, iCom si impegna a corrispondere la somma di €. 7,50 per ogni giorno di ritardo nell'attivazione o di sospensione.

Gli indennizzi previsti nel presente articolo sono esclusi qualora il Cliente abbia utilizzato i Servizi in maniera anomala, o comunque non conforme alle disposizioni del contratto e qualora il Cliente non abbia segnalato il disservizio ad iCom nelle modalità di cui sopra entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza utilizzando l'ordinaria diligenza.

CONTROVERSIE

Nel rispetto delle delibere AGCOM 182/02/CONS e 203/18/CONS e ss. mm. ii., in caso di controversie, le idonee procedure conciliative sono da esperire presso il Co.Re.Com dell'Emilia-Romagna. Qualsiasi controversia derivante da o connessa al Contratto è soggetta alla competenza esclusiva del Tribunale di Modena.