



CARTA DEI SERVIZI WITHU

Introduzione

Europe Energy è una delle società italiane più dinamiche e competitive nel mercato dell'energia elettrica, del gas e dei servizi di telecomunicazioni.

La presente carta dei servizi (di seguito "Carta" o "Carta dei Servizi") ha ad oggetto i servizi di comunicazione elettronica Withu offerti da Europe Energy, come di seguito dettagliati:

1. Servizi Internet, ovvero il servizio di accesso ad Internet costituito da una connessione full internet con tecnologia di accesso GPON FTTH con velocità massima di 1Gbps in download e 300Mbps in upload o in alternativa con tecnologia di accesso FTTCab con velocità massima di 200Mbps in download e 20Mbps in upload (e di seguito "Fibra withu") offerto in Italia da EUROPE ENERGY S.p.A. (e di seguito "Europe Energy") anche per il tramite di soggetti terzi autorizzati. e Servizi Accessori (ad esempio fornitura e installazione presso la sede del Cliente di un router in grado di fornire connettività tramite porte Ethernet o tramite WiFi).
2. Servizio di Telefonia Mobile, ovvero il servizio di telefonia mobile di base Withu che consente, a titolo esemplificativo, di inviare e ricevere in mobilità chiamate vocali, SMS e videochiamate, verso numeri di rete fissa o mobile, nazionali ed internazionali ed il servizio di browsing Web/WAP nazionale e internazionale.
3. Servizio di telefonia fissa entrante Tagliacane, ovvero il servizio di chiamate voce su numerazione geografica di rete fissa, con trasferimento permanente su numerazione di rete mobile.

La presente Carta è redatta in conformità alla normativa vigente come di seguito riportata:

1. Dir. P.C.M. 27 gennaio 1994 recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
2. Delibera AGCom 179/03/CONS recante "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249".
3. Delibera AGCom 131/06/CSP recante "Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa"
4. Delibera AGCom 244/08/CSP titolata "Ulteriori disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa ad integrazione della delibera n. 131/06/CSP" e s.m.i.
5. Delibera AGCom 154/12/CONS recante "Disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni mobili e personali" come modificata dalla delibera 580/15/CONS.
6. Delibera 254/04/CSP recante "Direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lett. b), n. 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" in quanto applicabile al servizio Tagliacane WithU.

Con la presente Carta dei Servizi, Europe Energy rende noti ai propri Clienti i diritti e gli obblighi nascenti dal rapporto contrattuale con Europe Energy ed i livelli di qualità del servizio che la stessa s'impegna a



garantirgli, come stabilito dalla normativa vigente in materia sopra richiamata.

La Carta dei Servizi è vincolante per gli operatori ed è parte integrante del Contratto, unitamente alle Condizioni Generali di Contratto, al Modulo, all'Informativa privacy, al Piano Tariffario e Offerte Promozionali, nonché ai documenti ed alle discipline contrattuali richiamati in tutti i predetti atti e a tutta l'ulteriore modulistica eventualmente sottoscritta dal Cliente nel corso del rapporto. Sul punto si precisa che in caso di contrasto tra quanto indicato nella presente Carta dei Servizi e quanto indicato nelle Condizioni Generali, prevale sempre quanto indicato nelle Condizioni Generali di Contratto.

Ai fini della presente Carta dei servizi, si intendono valere le definizioni di cui all'art. 1 delle Condizioni Generali di Contratto di ciascuno dei servizi offerti da Europe Energy.

La presente Carta dei Servizi è disponibile nei Punti Vendita Europe Energy e pubblicata sul sito internet www.withu.it (e di seguito "**Sito**"). La Carta dei servizi viene aggiornata annualmente.

Le informazioni sulle offerte Europe Energy, sulle tariffe applicate, su eventuali costi dei servizi offerti, oltreché sulle specifiche condizioni di adesione a detti servizi, vengono rese disponibili tramite il materiale informativo diffuso, le comunicazioni pubblicitarie, il Servizio Clienti Europe Energy e il sito www.withu.it.

Europe Energy potrà modificare la Carta dei Servizi nel corso del rapporto contrattuale con un preavviso di 30 giorni come disciplinato dalle Condizioni Generali di Contratto.

Principi generali

Nella fornitura dei suoi servizi, Europe Energy si ispira ai principi fondamentali di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia, ai sensi della citata Dir. P.C.M. 27 gennaio 1994, con comportamenti improntati al rispetto e alla cortesia nei rapporti con i Clienti, assicurando loro una piena informazione e perseguendo la massima trasparenza, nonché agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Oltre a ciò, Europe Energy assicura l'uguaglianza di trattamento dei Clienti, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche, adottando comportamenti ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Da ultimo, in ossequio ai principi di cui alla Delibera 46/17/CONS, Europe Energy riconosce ai Clienti sordi, ciechi totali e ciechi parziali, ovvero ai Clienti nel cui nucleo familiare sia presente un soggetto sordo, cieco totale o cieco parziale, speciali condizioni di favore per la fruizione dei propri Servizi. Sul punto si veda quanto indicato nelle FAQ sul sito www.withu.it.

1. Erogazione dei servizi offerti da Europe Energy e diritti dei Clienti

1.1 I Servizi Withu vengono forniti in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute a cause di forza maggiore, caso fortuito e ad interventi di manutenzione e riparazione. I Clienti dei servizi Withu verranno informati in anticipo e con mezzi adeguati degli eventuali interventi programmati di manutenzione che possano comportare interruzioni complete del servizio, con specifica indicazione della durata presumibile dell'interruzione e del punto di contatto, facilmente accessibile, per ottenere assistenza





e più dettagliate notizie. In ogni caso, Europe Energy monitora costantemente la propria rete ed interviene con tempestività in caso di disservizio che impatta sul Cliente, anche in caso di mancata segnalazione da parte dello stesso, mettendo in pratica tutte le azioni idonee alla risoluzione del disservizio.

1.2 In ottemperanza al principio del diritto di scelta, la stipula del contratto di fornitura del servizio, il recesso, le variazioni contrattuali per includere od escludere la fornitura di un servizio supplementare o di altre prestazioni aggiuntive, sono resi ugualmente accessibili e praticabili, attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate, descritte nelle Condizioni Generali di contratto consultabili sul Sito www.withu.it.

1.3 I corrispettivi per i servizi acquistati saranno fatturati al cliente con cadenza mensile anticipata. Copia della fattura verrà trasmessa al Cliente in formato elettronico all'indirizzo di posta elettronica e/o via sms al recapito telefonico indicato dal Cliente stesso nel Modulo. La fattura è inviata al Cliente con un anticipo di 15 giorni rispetto alla data di scadenza del pagamento. Le modalità e tempistiche di pagamento disponibili al Cliente sono indicate in fattura. Sono altresì indicati in fattura: il Piano Tariffario applicato, il numero di assistenza Clienti di Europe Energy da contattare per eventuali reclami, i dati del cliente, le modalità per accedere alla Carta dei Servizi ovvero qualsiasi altra informazione concernente il pagamento o richiesta dalla normativa vigente.

1.4 La diffusione delle informazioni, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei Servizi Withu anche in relazione alle modificazioni delle condizioni applicate al servizio sottoscritto, avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà. Europe Energy si impegna a presentare, in modo chiaro, esatto e completo, i contenuti del Servizio Withu nonché i termini e le modalità di erogazione ed in particolare i prezzi applicati, eventuali periodi minimi contrattuali, le condizioni per il rinnovo ed il recesso ed eventuali penali nella documentazione di offerta e nella pagina sulla trasparenza tariffaria accessibile dalla home page del proprio sito www.withu.it

Le informazioni relative alle modalità, alle condizioni di utilizzo dei Servizi Withu, al recesso e alle regole di corretto utilizzo sono riportate nelle Condizioni Generali di Contratto consultabili sul Sito www.withu.it.

Le comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi Withu sono effettuate in ottemperanza alle linee guida di cui alla delibera n. 417/01/CONS dell'Agcom.

2. Tutela e Garanzia dell'utenza

2.1 Europe Energy fornisce un servizio di assistenza adeguato alle esigenze dei Clienti, accessibile telefonicamente mediante il numero verde gratuito 800 135 818 (da tutti i numeri di rete fissa o mobile in Italia), tutti i giorni, dalle ore 8.00 alle ore 24.00, in alcuni giorni/orari solo con risponditore automatico, nonché per posta o in via telematica, al quale è possibile, tra l'altro, ottenere risposte a quesiti legati ai servizi forniti e ai prezzi degli stessi nonché alle procedure di reclamo. Dall'estero sarà possibile chiamare il numero +39 0687621004 (gratuito da qualsiasi Paese estero da cui viene effettuata la chiamata). Tutte le





informazioni e le notizie utili potranno, inoltre, essere reperite sul sito www.withu.it.

2.2 Europe Energy assicura ai Clienti il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami e segnalazioni di disservizi, per telefono (chiamando il numero verde gratuito 800 135 818, ovvero dall'estero chiamando gratuitamente il numero +39 0687621004, in ogni caso parlando con un operatore nei giorni e negli orari indicati sul Sito), per iscritto (all'indirizzo "EUROPE ENERGY S.p.A. - Servizio Clienti, Via Alfred Nobel n. 8, San Martino Buon Albergo 37036 - IT") o per via telematica (all'indirizzo mail clienti@withu.it) come meglio specificato al successivo paragrafo 4 (Tutela e indennizzi dei Clienti).

2.3 Europe Energy rimborserà al Cliente le somme erroneamente addebitate per i Servizi Withu. Se gli errati addebiti riguardano una pluralità di Clienti, Europe Energy *effettuerà automaticamente il rimborso nei confronti dei propri clienti informandone contestualmente l'Autorità*.

2.4 In adempimento alla disciplina sulla Carta dei Servizi, nel caso di attivazione di offerte gratuite, Europe Energy provvederà ad indicare nei tempi e nei modi di legge se tali offerte modificano le prestazioni del servizio sottoscritto o limitino il diritto di scelta dell'Utente, lasciando a quest'ultimo la facoltà di chiedere la disattivazione dell'offerta. Nel caso di prestazioni non richieste dall'utente, Europe Energy provvederà a propria cura, assumendone integralmente i costi, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali preesistenti.

2.5 Europe Energy garantisce la massima riservatezza ed il corretto trattamento dei dati personali del Cliente, conformemente a quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679 e dal D. Lgs. 196/03 come modificato dal D. Lgs. 101/2018. In particolare, Europe Energy si impegna a rispondere tempestivamente e adeguatamente alle richieste dell'interessato nell'esercizio dei diritti di cui agli artt. 15 e ss. del Regolamento.

2.6 In caso di denuncia di frode che abbia come oggetto l'uso indebito, da parte di terzi soggetti, del Servizio Withu, presentata dal Cliente all'Autorità competente nelle forme previste dalla normativa vigente, i pagamenti relativi al solo traffico denunciato in modo specifico come di origine fraudolenta potranno essere sospesi fino alla definizione della controversia. In caso di frode accertata, i pagamenti non imputabili al Cliente, qualora già effettuati, saranno rimborsati (art. 8, co. 6, dell'"Allegato A" alla delibera 179/03/CSP). Se diversamente risultasse che la frode non vi è stata, i pagamenti temporaneamente sospesi saranno addebitati al Cliente.

2.7 Per il servizio di telefonia mobile, le informazioni relative alla validità della carta SIM, al blocco selettivo delle chiamate, al roaming regolamentato, alla portabilità del numero, al trasferimento del credito residuo ed alle possibilità di inserimento negli elenchi telefonici sono tutte riportate nelle Condizioni Generali di contratto del servizio.

2.8 Analogamente per il servizio di telefonia fissa Tagliacanone, le informazioni relative alla portabilità del numero ed alle possibilità di inserimento negli elenchi telefonici sono riportate nelle Condizioni Generali di contratto del servizio.



3. Obiettivi di qualità del servizio

3.1 Nel rispetto dei principi di trasparenza e di informazione, Europe Energy pubblica periodicamente sul sito www.withu.it una relazione contenente gli indicatori che misurano la qualità dei servizi, i metodi utilizzati per le misurazioni, gli obiettivi previsti e i risultati raggiunti ed invia contestualmente tale relazione all'Autorità. Europe Energy inoltre effettua, ove previsto dalla normativa, anche una rilevazione semestrale e pubblica sul sito web www.withu.it il relativo resoconto, comunicando all'Autorità l'indirizzo della pagina web.

3.2 Di seguito sono indicati gli indicatori di qualità previsti per ciascuno dei servizi WithU offerti da Europe Energy nonché del servizio di Call Center.

OBIETTIVI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO INTERNET PER IL 2021

Indicatori ed obiettivi di cui alle delibere 131/06/CSP, 244/08/CSP s.m.i.

Indicatore	Valore obiettivo
<p>Tempi di attivazione del servizio: È il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio</p>	<p>Ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a larga banda a Internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva (servizi a banda larga):</p> <p><u>Tempo massimo contrattualmente previsto:</u> 60 giorni solari.</p> <p><u>Percentile 95%:</u> 30 giorni solari</p> <p><u>Percentile 99%:</u> 60 giorni solari</p> <p><u>Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto:</u> 100%</p> <p><u>Media (giorni solari):</u> 20 giorni</p>

<p>Tasso di malfunzionamento: rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo</p>	<p>Servizi realizzati:</p> <p>a) utilizzando servizi: wholesale 10 %</p>
<p>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti: tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento)</p>	<p><u>Termine contrattualmente previsto:</u> entro 48 ore</p> <p><u>percentile 80%:</u> entro 24 ore <u>percentile 95% :</u> entro 48 ore</p> <p>95 % di riparazioni completate entro il termine contrattuale previsto</p>
<p>Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore:</p> <p>1) tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano" ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un operatore umano</p> <p>2) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene</p>	<p>1) Valore medio: 30 sec.</p> <p>2) Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 110 sec.</p>

<p>selezionata dall'utente chiamante la scelta "operatore" all'interno dell'IVR di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto</p> <p>3) Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi</p>	<p>3) 45 %</p>
<p>Addebiti contestati: percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo</p>	<p>1 %</p>
<p>Velocità di trasmissione dei dati: velocità di trasmissione dei dati, misurata tramite la trasmissione di file di prova predefiniti, trasmessi tra un sito remoto, in cui è posizionato un client, e un server, separatamente per il download e per l'upload, osservati per un periodo di tempo fissato</p>	<p><u>Velocità massima in download</u> 1000 Mbit/s FTTH – 200/100 Mbit/s FTTCab</p> <p><u>Velocità minima garantita in download:</u> 100 Mbit/s FTTH – 20 Mbit/s FTTCab</p> <p><u>Velocità massima in upload</u> 300 Mbit/s FTTH - 20 Mbit/s FTTCab</p> <p><u>Velocità minima garantita in upload:</u> 12 Mbit/s FTTH – 4 Mbit/s FTTCab</p>
<p>Ritardo di trasmissione dati Il tempo necessario per trasmettere un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING)</p>	<p>Ritardo massimo 60 millisecondi con accesso FTTH 70 millisecondi con accesso FTTCab</p>

Tasso di perdita dei pacchetti:

Rapporto tra le prove di Ping che non hanno prodotto un valore di ritardo e il numero totale di Ping effettuati

Probabilità di perdita dei pacchetti

0,1 % con accesso FTTH

0,2 % con accesso FTTCab

OBIETTIVI DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI COMUNICAZIONE MOBILE E PERSONALE PER IL 2021

Indicatori ed obiettivi di cui alla delibera 154/12/CONS e s.m.i.

Indicatore di qualità	Valore obiettivo
<p>Tempo di rinnovo del credito (servizi pre-pagati): il tempo, misurato in minuti, che intercorre tra il minuto in cui è stata registrata dall'operatore la richiesta della ricarica del credito e il minuto in cui il nuovo credito è effettivamente disponibile al richiedente</p>	<p>Percentile 95% del tempo di ricarica: 90 secondi</p>
<p>Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi: Il periodo di tempo che intercorre tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano o un equivalente sistema di risposta automatica risponde all'utente chiamante per fornire il servizio richiesto</p>	<p>a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti 30 secondi b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi 45 %</p>
<p>Reclami sugli addebiti Servizi pre-pagati: il rapporto tra il numero di reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) riguardanti gli addebiti ricevuti e il numero medio di SIM/USIM attive nel periodo di rilevazione</p>	<p>1 %</p>
<p>Tempo di attivazione del servizio voce: Il tempo, misurato in ore, che intercorre tra l'ora in cui è stato registrato l'ordine valido dall'operatore e l'ora</p>	<p>Servizi pre-pagati a) Percentile 95% del tempo di fornitura 1 ora</p>

<p>in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio</p> <p>Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattuale previsto</p>	<p>b) Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto</p> <p>98 %</p>
---	---

OBIETTIVI DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI FONIA FISSA ENTRANTE TAGLIANANONE PER IL 2021

Indicatori ed obiettivi di cui alle delibere 254/04/CSP s.m.i.

Indicatore	Valore obiettivo
<p>Tempo di attivazione del servizio: È il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio</p> <p>Questo indicatore non è previsto dalla delibera 254/04/CSP ma individuato da Europe Energy per analogia in quanto quello indicato in delibera non è applicabile al servizio Tagliacanone</p>	<p><u>Tempo massimo contrattualmente previsto:</u> 5 giorni solari. <u>Percentile 95%:</u> 4 giorni solari <u>Percentile 99%:</u> 5 giorni solari</p> <p>In caso di portabilità del numero l'attivazione avviene in 12 giorni</p>
<p>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti: Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione</p>	<p>a) Percentili 80%: 72 ore Percentile 95%: 48 ore</p> <p>b) Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 100%</p>
<p>Fatture contestate: La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.</p>	<p>Numero di reclami ricevuti nel periodo considerato pari a del numero di fatture emesse nello stesso periodo: 1%</p>
<p>Accuratezza della fatturazione: La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.</p>	<p>Rapporto tra il numero delle fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito emesse nel periodo</p>

	considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo 100%
--	---

OBIETTIVI DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI CALL CENTER PER IL 2021
Indicatori ed obiettivi di cui alla delibera 79/09/CSP

Denominazione indicatore	Misura	Unità di misura	Valore obiettivo
“Tempo di navigazione”: intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero del servizio telefonico di contatto e quello in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un addetto, per presentare un reclamo	Media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta “operatore umano” per presentare un reclamo	Secondi	da rete fissa: 70 da rete mobile: 70
“Tempo di attesa”: intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto del call center all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) e l'effettivo inizio della conversazione	a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	Secondi %	da rete fissa: 70 da rete mobile: 70 da rete fissa: 45% da rete mobile: 45%
“Tasso di risoluzione dei reclami”: percentuale di reclami	Percentuale di reclami per i quali	%	rete fissa:80% rete mobile:80%

risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti	vengono registrate un numero di chiamate > 1 prima della loro chiusura		
---	--	--	--

4 Reclami e Indennizzi ai Clienti

4.1 Se il Cliente ritiene che le indicazioni e gli impegni della Carta dei Servizi non siano rispettate da Europe Energy o comunque intenda segnalare disservizi e/o fare comunicazioni relative alla qualità del servizio offerto da Europe Energy, in particolare per malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi, nonché dei livelli di qualità stabiliti, può inviare un reclamo con le modalità sopra indicate all'art. 2.2.

4.2 Europe Energy si impegna a rispondere ai reclami con rapidità e completezza, secondo gli standard stabiliti. A tal fine, il Cliente dovrà indicare i propri dati identificativi e i riferimenti del contratto relativo al servizio Withu di cui risulta titolare e a cui la segnalazione inviata fa riferimento, l'oggetto della contestazione, i dati temporali di riferimento degli eventi e ogni altro elemento rilevante ai fini della individuazione e dell'esame della fattispecie oggetto della contestazione.

4.3 Ad ogni reclamo sarà assegnato un codice identificativo. Il termine per la definizione dei reclami non sarà superiore a quarantacinque giorni dal ricevimento del reclamo stesso. Europe Energy comunica al Cliente l'esito del reclamo. In caso di accoglimento del reclamo, Europe Energy indica i provvedimenti o le misure soddisfattive per rimuovere le irregolarità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati. In caso di rigetto, la risposta in esito al reclamo è in forma scritta, adeguatamente motivata e contiene gli accertamenti compiuti.

4.4 In caso di reclami scritti relativi a questioni di particolare complessità che impediscano il riscontro entro i termini sopra previsti, Europe Energy informerà il Cliente circa lo stato di avanzamento del procedimento di soluzione del problema o i tempi necessari per la risposta.

4.5 Ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro quarantacinque giorni dalla presentazione del reclamo, il Cliente ha facoltà di recedere senza penali dal contratto con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata a Europe Energy con lettera raccomandata.

4.6 Nel caso in cui il Cliente non si ritenga soddisfatto della gestione del reclamo da parte di Europe Energy, potrà attivare la nuova procedura di conciliazione secondo quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto.

4.7 Resta salvo il diritto del Cliente di rivolgersi all'Autorità giudiziaria, una volta effettuato il tentativo obbligatorio di conciliazione, conformemente a quanto previsto dalla delibera Agcom n. 203/18/CONS.

4.8 Per il mancato rispetto degli standard di qualità, Europe Energy riconoscerà gli indennizzi di seguito riportati:

Servizi di accesso ad internet

Casi di mancato rispetto degli standard di qualità	Indennizzi previsti
<p>Ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto nel contratto</p>	<p>€ 7,50 per ogni giorno di ritardo: (indennizzo corrisposto in maniera automatica)</p>
<p>Sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi senza che ve ne fossero i presupposti o senza il previsto preavviso.</p>	<p>€ 7,50 per ogni giorno di sospensione</p> <p>Indennizzo corrisposto in maniera automatica</p>
<p>Malfunzionamento Completa interruzione del servizio N.B. l'indennizzo è escluso in caso di eventi eccezionali o calamità naturali</p>	<p>€ 6,00 per ogni giorno di malfunzionamento</p>
<p>Malfunzionamento Irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile a Europe Energy, che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi</p>	<p>€ 3,00 per ogni giorno di malfunzionamento</p>
<p>Ritardo nell'espletamento della</p>	<p>€ 1,50 per ogni giorno di ritardo</p>

procedura di cambio operatore	
Attivazione di servizi non richiesti	€ 5,00 per ogni giorno di attivazione
Ritardo nella fornitura della risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità	€2,50 per ogni giorno di ritardo

Servizi di telefonia mobile

Casi di mancato rispetto degli standard di qualità	Indennizzi previsti
Ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto nel contratto	€ 7,50 per ogni giorno di ritardo: (indennizzo corrisposto in maniera automatica)
Sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi senza che ve ne fossero i presupposti o senza il previsto preavviso.	€ 7,50 per ogni giorno di sospensione Indennizzo corrisposto in maniera automatica
Malfunzionamento Completa interruzione del servizio N.B. l'indennizzo è escluso in caso di eventi eccezionali o calamità naturali	€ 6,00 per ogni giorno di malfunzionamento
Malfunzionamento Irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile a Europe Energy, che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi	€ 3,00 per ogni giorno di malfunzionamento

Ritardo nell'espletamento della portabilità del numero	€ 5,00 per ogni giorno di ritardo
Attivazione di servizi non richiesti	€ 5,00 per ogni giorno di attivazione
Perdita della numerazione	€ 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo
Omesso o ritardato inserimento dei dati negli elenchi telefonici pubblici	€ 200,00 per ogni anno di disservizio
Ritardo nella fornitura della risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità	€2,50 per ogni giorno di ritardo

Servizi di telefonia fissa entrante Tagliacanone

Casi di mancato rispetto degli standard di qualità	Indennizzi previsti
Ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto nel contratto	€ 7.50 per ogni giorno di ritardo:
Sospensione o cessazione amministrativa del servizio senza che ve ne fossero i presupposti o senza il previsto preavviso.	€ 7,50 per ogni giorno di sospensione (indennizzo corrisposto in maniera automatica)
Malfunzionamento Completa interruzione del servizio	€ 6 per ogni giorno di malfunzionamento

<i>N.B. l'indennizzo è escluso in caso di eventi eccezionali o calamità naturali</i>	
--	--

4.9 Nessuno degli indennizzi sopra riportati è dovuto nel caso in cui il Cliente abbia utilizzato il servizio in maniera anomala o comunque non conforme alla causa o alle condizioni del Contratto stipulato. Gli indennizzi inoltre non si applicano nel caso in cui l'Utente abbia omesso di segnalare il disservizio a Europe Energy entro 3 mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe dovuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza.

L'indennizzo non è comunque dovuto per ritardi inferiori a due giorni lavorativi. Per ritardi superiori, il computo dell'indennizzo tiene conto di tutti i giorni di ritardo compresi i primi due.

La corresponsione dell'indennizzo non esclude la possibilità per il Cliente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Gli indennizzi che non sono disposti automaticamente vengono corrisposti al Cliente secondo le modalità indicate dalle Condizioni Generali di contratto.

Rev. 11.20/2. Aggiornamento gennaio 2021

