

Carta dei servizi

Aruba S.p.a., con sede legale Via San Clemente 53 - 24036 - Ponte San Pietro (BG), Partita IVA 01573850516 e Codice Fiscale 04552920482, fornisce servizi di connettività Internet e servizi di telefonia al pubblico, e allo scopo dispone di autorizzazione generale ai sensi dell'articolo 11 del D.lgs. 259 1° agosto 2003 ("Codice delle comunicazioni elettroniche") e sue modificazioni ed è iscritta nel Registro degli operatori di comunicazione elettronica (ROC).

La **Carta dei Servizi** è uno strumento di trasparenza e tutela che Aruba S.p.A. (di seguito "Aruba") mette a disposizione della propria Clientela; essa ha il fine di informare i Clienti circa i loro diritti e gli impegni di qualità assunti da Aruba in relazione alla offerta di Servizi di comunicazione elettronica in postazione fissa e, in specie, servizi di accesso e connettività Internet e servizi di telefonia fissa in tecnologia Voice over ip, cd. "Voip" (di seguito "Servizi").

La **Carta dei Servizi** è redatta da Aruba in ottemperanza ad una serie di norme e regolamenti: direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", legge 11 luglio 1995, n. 273, legge 14 novembre 1995, n. 481, art. 1 comma 6 lett. b) numero 2 Legge 31 luglio 1997, n. 249 (istitutiva dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, "AGCom"); Regolamento UE 2016/679 ("GDPR") e decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e s.m.i. ("Codice Privacy"), decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 ("Codice delle comunicazioni elettroniche") e s.m.i. nonché, più specificatamente, Delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003 recante "direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni"; **Delibera 156/23/CONS del 27 giugno 2023, recante "Disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni elettroniche accessibili al pubblico da postazione fissa"**, che dal 2024 sostituisce le previgenti Delibere nn. 254/04/CSP, 131/06/CSP, 244/08/CSP (le quali continuano a rilevare solo per le rilevazioni e i resoconti di qualità degli anni precedenti); Delibera 79/09/CSP in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche, attualmente in corso di modifica (v. Delibera 436/22/CONS e allegato schema di provvedimento); Delibera n. 194/23/CONS recante, in allegati B e C, il Regolamento di procedure e il Regolamento applicativo che disciplinano le procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori; e Delibera n. 347/18/CONS del 18 luglio 2018 recante il "Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie" tra utenti e operatori.

La Carta dei Servizi di Aruba è così suddivisa:

- la prima definisce i **PRINCIPI**, ovvero i criteri fondamentali ai quali si conforma la fornitura dei Servizi offerti da Aruba;
- la seconda definisce gli **STANDARD**, ovvero la qualità dei Servizi offerti da Aruba;
- la terza parte indica in che modo i Clienti possano ottenere la **TUTELA** dei loro diritti, qualora i Servizi offerti da Aruba non corrispondano ai PRINCIPI e agli STANDARD contrattualmente garantiti;
- la quarta parte, infine, fornisce ulteriori **INFORMAZIONI** utili agli utenti.

La Carta dei Servizi è **disponibile al link** <https://fibra.aruba.it/termini-condizioni.aspx>

La Carta dei Servizi è fornita al Cliente unitamente alla ulteriore documentazione al momento della sottoscrizione del contratto e vincola Aruba, affiancando le "Condizioni Generali di Contratto" di Aruba che disciplinano il rapporto contrattuale con il Cliente per i Servizi (disponibili al link <https://fibra.aruba.it/termini-condizioni.aspx>). Inoltre, è inviata gratuitamente al Cliente che la richieda tramite il portale di assistenza al link <https://assistenza.aruba.it>.

La Carta dei Servizi viene aggiornata nel perseguimento di un miglioramento progressivo dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi, attraverso l'adozione delle soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più idonee allo scopo; inoltre, può essere integrata e modificata, ove necessario, in considerazione dell'evoluzione tecnologica e regolamentare, dello sviluppo ed evoluzione dei Servizi, e dell'organizzazione aziendale, informando i Clienti con almeno 60 giorni di anticipo se possibile mediante la documentazione di fatturazione.

PARTE PRIMA: I PRINCIPI

Eguaglianza

1. Aruba fornisce i propri Servizi rispettando il principio di eguaglianza dei diritti dei Clienti. Quindi, Aruba non pratica nessuna distinzione tra i suoi Clienti per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.
2. Aruba offre speciali condizioni di favore a determinate categorie di Clienti, come definite dalla normativa in materia, per la fornitura di Servizi di interesse sociale e definisce le misure atte a favorire forme di fruizione differenziata del Servizio per il raggiungimento di condizioni di parità di accesso ed eguaglianza d'uso dei Servizi da parte di determinate categorie sociali.

Imparzialità

Aruba fornisce il Servizio in modo obiettivo, giusto ed imparziale, interpretando le Condizioni generali di fornitura e le specifiche di erogazione dei Servizi in funzione di tali principi.

Continuità

Aruba assicura i Servizi di accesso ad Internet da postazione fissa e Telefonia Fissa (tramite Voip) per ventiquattro ore al giorno in tutti i giorni dell'anno, tranne i casi di interruzione o di funzionamento irregolare. In tali casi, Aruba si impegna a garantire ai Clienti il minor disagio e ad informarli in anticipo, quando tecnicamente possibile, dell'inizio e della fine della situazione di interruzione o di funzionamento irregolare.

Diritto di informazione e di scelta

1. Tutti i Clienti hanno il diritto di scegliere tra i diversi Servizi offerti da Aruba. A questo fine, Aruba informa esattamente il pubblico circa

le proprie offerte e le condizioni economiche e tecniche del Servizio che può fornire. Aruba si impegna ad utilizzare un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile specie quando comunica al pubblico le condizioni economiche dei Servizi di comunicazione elettronica offerti.

2. I Servizi di Connettività e Telefonia Fissa (tramite Voip) Aruba sono erogati con modalità di pagamento anticipato. La fatturazione viene inviata al Cliente al momento della ricezione del pagamento da parte del medesimo.

Partecipazione

1. Aruba riconosce che è un diritto dei propri Clienti avere un servizio di accesso ad Internet da postazione fissa e Telefonia Fissa (tramite Voip) fornito in modo corretto. Per questo Aruba favorisce l'informazione più ampia presso la propria Clientela circa il controllo e la verifica della funzionalità e dell'efficienza dei Servizi forniti.
2. In particolare, Aruba periodicamente compie sondaggi e chiede ai suoi Clienti pareri su una serie di punti: la qualità complessiva del Servizio; la cortesia e competenza del Servizio di assistenza Clienti; la chiarezza e completezza del materiale informativo sui Servizi.
3. Aruba si impegna a tener conto dei risultati dei sondaggi per modificare la realizzazione dei Servizi e migliorarne la qualità.

Efficienza ed efficacia

Aruba fornisce i Servizi di accesso ad Internet da postazione fissa e Telefonia Fissa (tramite Voip) in modo efficiente, utilizzando la massima diligenza, ed in modo efficace, ovvero adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. Aruba si impegna ad effettuare le necessarie attività per mantenere e migliorare l'efficienza e l'efficacia del Servizio nel tempo.

Cortesia e Trasparenza

Aruba si impegna a svolgere la propria attività con cortesia nei rapporti con il pubblico e ad assicurare la massima disponibilità e accessibilità delle informazioni sui Servizi che offre attraverso una molteplicità di strumenti di contatto quali il numero telefonico +39 0575 0505 ed il Servizio di Assistenza Clienti on-line al link <https://assistenza.aruba.it>; inoltre, il sito internet <https://fibra.aruba.it> contiene tutte le informazioni sulle caratteristiche tecniche e commerciali dei Servizi di Aruba e sui diritti garantiti ai Clienti.

PARTE SECONDA: GLI STANDARD DI QUALITÀ

Standard generali

Aruba considera la qualità uno dei propri obiettivi principali. Aruba svolge un costante lavoro di verifica e controllo sui Servizi e sulle risposte alle esigenze della Clientela, al fine di un continuo miglioramento degli standard di qualità. Aruba offre informazioni complete, comparabili, attendibili e di facile consultazione e aggiornate sulla qualità dei Servizi.

In particolare, al fine di monitorare la qualità dei Servizi erogati, Aruba adotta gli indicatori di qualità dei Servizi in postazione fissa in linea con le definizioni, i metodi e periodi di misurazione previsti dagli allegati da 2 a 11 della delibera AGCom n. 156/23/CONS per i servizi di comunicazione elettronica in postazione fissa.

Gli indicatori di qualità di cui agli allegati da 2 a 8 della delibera AGCom n. 156/23/CONS per i servizi di comunicazione elettronica in postazione fissa esprimono standard generali di qualità dei Servizi e in specie riguardano: l'incidenza di reclami sugli addebiti, l'accuratezza della fatturazione, il tempo di attivazione, il tasso di malfunzionamento, il tempo di riparazione dei malfunzionamenti, nonché, se richiesti, la probabilità di fallimento della chiamata e il tempo di instaurazione della chiamata.

Per ciascun anno solare di riferimento, entro la fine dell'anno precedente, Aruba definisce e aggiorna gli "OBIETTIVI" di qualità che si prefigge di rispettare relativamente a tali indicatori di qualità, avuto riguardo ai risultati conseguiti nell'anno precedente, ai suggerimenti effettuati dai Clienti e a verifiche periodiche. Le rilevazioni, effettuate adottando gli standard indicati dalle più aggiornate norme tecniche internazionali di riferimento, consentono di verificare continuamente, anche grazie all'ausilio di sondaggi e test, il livello di qualità dei nostri Servizi ai fini anche di una certificazione secondo i consolidati e moderni standard di qualità. Aruba invia ad AGCom e pubblica tali obiettivi sul proprio sito alla pagina web <https://fibra.aruba.it/termini-condizioni.aspx> così come riportati in calce alla presente Carta dei servizi.

Inoltre, per ciascun anno solare di riferimento, Aruba invia ad AGCom e pubblica sempre alla pagina web <https://fibra.aruba.it/termini-condizioni.aspx> una relazione annuale e i "RESOCONTI" semestrali ed annuali sui risultati effettivamente raggiunti per ciascuno di tali indicatori di qualità, utilizzando allo scopo un apposito modello predisposto da AGCom.

Standard specifici

Gli standard specifici si riferiscono alla singola prestazione resa al Cliente. Per ciascuno si specifica lo standard minimo che Aruba intende garantire. Il Cliente potrà quindi direttamente verificare se siano rispettati da Aruba.

Indicatori di qualità della connessione

Aruba si impegna contrattualmente a garantire al Cliente per il Servizio acquistato il valore dei seguenti indicatori di qualità:

- a) **Velocità minima** di trasmissione dati della connessione, in download e upload (v. allegato 9 alla Delibera AGCom n. 156/23/CONS)

- b) **Velocità massima** di trasmissione dati della connessione, in download e upload (v. allegato 9 alla Delibera AGCom n. 156/23/CONS e Linee Guida AGCOM)
- c) **Velocità normalmente** disponibile della connessione, in download e upload (v. allegati 9 alla Delibera AGCom n. 156/23/CONS e Linee Guida AGCOM)
- d) **Ritardo di trasmissione** dati (ritardo massimo della connessione, di cui all'allegato 10 alla Delibera AGCom n. 156/23/CONS)
- e) **Tasso di perdita** dei pacchetti (tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione, di cui all'allegato 11 alla Delibera AGCom n. 156/23/CONS)

Il valore contrattualmente garantito con riguardo a tali parametri di qualità è specificato nell'Offerta dello specifico Servizio e pubblicato da Aruba sul proprio sito Internet, in una sezione denominata "**Trasparenza Tecnica**", alla pagina web <https://fibra.aruba.it/trasparenza-tecnica.aspx> su modello a tal fine predisposto dall'Autorità.

Al fine di poter accedere alle tutele di cui alla sezione successiva, la verifica del rispetto di tali parametri va effettuata mediante lo strumento "**Misura Internet**" allo scopo reso disponibile dall'Autorità / soggetto incaricato dall'Autorità, alla pagina web www.misurainternet.it nei limiti e alle condizioni di applicabilità dello stesso.

Termine di attivazione

Il termine di attivazione è il: *Tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, e il giorno in cui tutti i servizi sono realmente disponibili per l'uso da parte del richiedente. Sono esclusi i casi in cui il ritardo rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto non dipende dalla volontà dell'operatore che fornisce il servizio diretto, quali: a) assenza del cliente o inaccessibilità dei locali al momento dell'appuntamento concordato; b) rinvio richiesto dal cliente o dall'altro operatore di accesso che fornisce la struttura; c) necessità di autorizzazioni da parte di pubbliche amministrazioni o di soggetti terzi*". (secondo quanto stabilito dall'art. 4 comma 4 e dall'Allegato 4 della Delibera n. 156/23/CONS).

Aruba si impegna contrattualmente a garantire al Cliente il termine di attivazione di 120 giorni solari o il diverso termine indicato nell'Offerta. Tale termine decorre dal momento in cui l'ordine effettuato dal Cliente può essere considerato valido (ossia, in base alle Condizioni Generali di Contratto quando il Cliente ha inviato il Modulo d'Ordine debitamente compilato in ogni sua parte, trasmesso la restante documentazione richiesta ai fini di legge, e il primo pagamento previsto come da Offerta ha avuto esito positivo).

Tale termine è un termine massimo. Alla pagina web <https://fibra.aruba.it/termini-condizioni.aspx> il Cliente può consultare per tale indicatore gli obiettivi di qualità per l'anno 2024 di Aruba e i risultati conseguiti da Aruba negli anni passati (v. i "resoconti" semestrali ed annuali pubblicati, sebbene basati sulle disposizioni previgenti di cui alle delibere nn. 254/04/CSP, 131/06/CSP e 244/08/CSP).

In caso di mancato rispetto del termine di attivazione sono previsti gli indennizzi di cui alla sezione successiva.

Tempo di riparazione di eventuali malfunzionamenti

Per malfunzionamento si intende qualsivoglia irregolarità funzionale del Servizio. Il termine di riparazione è il "*Tempo che intercorre tra la segnalazione da parte del Cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione*".

Il malfunzionamento può consistere nella completa interruzione del Servizio o altra irregolarità funzionale.

Il termine di riparazione contrattualmente garantito al Cliente è di 5 giorni lavorativi (qui intesi come giorni feriali esclusi il sabato la domenica e i festivi) dal giorno in cui è pervenuta la segnalazione, salvo sia diversamente specificato in Offerta.

Tale termine è un termine massimo. Per tale indicatore di qualità alla pagina <https://fibra.aruba.it/termini-condizioni.aspx> sono consultabili i risultati conseguiti da Aruba negli anni passati (v. i "resoconti" semestrali ed annuali pubblicati su <https://fibra.aruba.it/termini-condizioni.aspx>, sebbene basati sulle disposizioni previgenti di cui alle delibere nn. 254/04/CSP, 131/06/CSP e 244/08/CSP).

In caso di mancato rispetto del termine di riparazione sono previsti gli indennizzi a richiesta indicati nella sezione successiva

Tempo massimo di risposta ai reclami del Cliente

Aruba si impegna a fornire riscontro scritto ai reclami del Cliente entro 45 giorni dalla data di presentazione. In difetto, Aruba riconosce un indennizzo al Cliente che ne faccia richiesta entro i 45 giorni successivi alla detta scadenza, secondo quanto specificato nella sezione successiva.

PARTE TERZA: LA TUTELA DEI DIRITTI DEL CLIENTE (INDENNIZZI E RIMBORSI)

(A) INDENNIZZI AUTOMATICI

A seguito di segnalazione del disservizio da parte del Cliente, Aruba si impegna a riconoscere in maniera automatica, ossia senza bisogno di espressa richiesta dell'indennizzo da parte del Cliente, gli indennizzi previsti per le fattispecie individuate agli articoli 4, comma 1, e 5, comma 1 del Regolamento introdotto con delibera AGCom n. 347/18/CONS, e qui di seguito indicate.

Le somme di seguito indicate per gli indennizzi automatici sono inclusive di IVA. Il pagamento sarà effettuato mediante accredito sulla prima fattura utile, decorsi 45 (quarantacinque) giorni dalla segnalazione del disservizio o dalla risoluzione dello stesso se successiva alla segnalazione, nonché, se la somma eccede l'importo di tale fattura, mediante accredito dell'eccedenza sulle fatture successive, fatto salvo il diritto del Cliente, che sia in regola con i pagamenti verso Aruba, di chiedere per eventuali eccedenze rispetto alla prima fattura

superiori ad euro 100,00 o comunque se non è possibile l'accredito in fattura perché il Contratto è cessato, il pagamento a mezzo di assegno o bonifico bancario, alle coordinate fornite dal Cliente entro 30 (trenta) giorni, rispettivamente, dalla ricezione della richiesta del Cliente o dalla cessazione del Contratto.

Resta salvo il diritto di Aruba di non riconoscere l'indennizzo qualora possa dimostrare che il ritardo/disservizio è dovuto a causa ad essa non imputabile e, in ogni caso, il diritto di Aruba di ripetere successivamente le somme che dovessero risultare indebitamente versate.

1. Indennizzo automatico per ritardata attivazione rispetto al termine massimo d'attivazione previsto dal Contratto, ovvero ritardo nel trasloco, sempre che il ritardo abbia ad oggetto anche il Servizio principale d'accesso a Internet e/o il Servizio Opzionale Voce:

Euro 7,50 per ogni giorno solare di ritardo, sino ad un massimo di euro 100,00, per ciascun collegamento d'accesso a Internet interessato dal ritardo d'attivazione. Tali valori sono aumentati di un terzo se il collegamento è a banda ultra larga (con capacità trasmissiva superiore a 30 Mbit/s) e sono raddoppiati se il Cliente non è un Consumatore ai sensi del Codice del Consumo. L'indennizzo è unico anche se il ritardo riguarda più servizi sul medesimo collegamento d'accesso a Internet; l'indennizzo automatico non è dovuto se il ritardo d'attivazione riguarda solo servizi Opzionali diversi dalla Voce o se il ritardo riguarda procedure di cambio di operatore, ipotesi per le quali sono più oltre previsti indennizzi a richiesta del Cliente.

2. Indennizzo automatico per sospensione o cessazione amministrativa senza che ve ne fossero i presupposti ovvero in assenza del previsto preavviso, sempre che tale sospensione o cessazione abbia ad oggetto anche il Servizio principale d'accesso a Internet e/o il Servizio Opzionale Voce:

Euro 7,50 per ogni giorno di indebita sospensione, sino ad un massimo di euro 100,00, per ciascun collegamento d'accesso a Internet interessato. Tali valori sono aumentati di un terzo se il collegamento è a banda ultra larga (con capacità trasmissiva superiore a 30 Mbit/s) e sono raddoppiati se il Cliente non è un Consumatore ai sensi del Codice del Consumo.

(B) INDENNIZZI SU RICHIESTA DEL CLIENTE

Per il mancato rispetto di standard specifici di qualità o altri disservizi Aruba si impegna a riconoscere al Cliente su sua espressa richiesta indennizzi di entità commisurata alla durata del disservizio subito dal Cliente, fino ad un limite massimo, nelle misure e per le fattispecie indicate di seguito.

Il riconoscimento del diritto del Cliente a tali indennizzi presuppone il tempestivo reclamo del Cliente per il disservizio subito (v, il termine per il reclamo di cui alla sezione successiva) e l'imputabilità del disservizio che ne è oggetto ad Aruba. Sono altresì esclusi gli indennizzi per disservizi non segnalati con reclamo entro tre mesi dal momento in cui il Cliente ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto usando la diligenza dovuta.

Inoltre, il Cliente è tenuto a richiedere espressamente tali indennizzi tramite invio ad Aruba di lettera raccomandata o PEC all'indirizzo: aruba@aruba.pec.it ovvero *on-line* mediante richiesta di assistenza tramite il portale il <https://assistenza.aruba.it>. La richiesta dell'indennizzo può essere contestuale al reclamo o successiva purché sia effettuata entro 3 mesi dal verificarsi del disservizio per il quale è richiesto l'indennizzo.

Le somme di seguito indicate per gli indennizzi dovuti da Aruba a richiesta del Cliente sono inclusive di IVA. I giorni su cui sarà commisurato l'indennizzo sono solo quelli feriali, esclusi il sabato, la domenica e i festivi. Aruba riconoscerà l'indennizzo dovuto al Cliente mediante accredito dell'importo sulla prima fattura utile decorsi 45 (quarantacinque) giorni dall'esito positivo del reclamo, e per l'eventuale eccedenza sulle fatture successive. È fatto salvo il diritto del Cliente che sia in regola con i pagamenti verso Aruba, di chiedere per eventuali eccedenze rispetto alla prima fattura che siano superiori ad euro 100,00, o comunque se non è possibile l'accredito in fattura perché il Contratto è cessato, il pagamento entro 30 giorni da tale richiesta a mezzo di assegno o bonifico bancario, alle coordinate dallo stesso fornite. Aruba provvederà in tali casi a fornire un contestuale avviso dell'avvenuto accredito.

Indennizzo per ritardo nelle procedure di cambio operatore

In caso di ritardo nell'espletamento della procedura di cambiamento di operatore, qualora il ritardo sia imputabile ad Aruba, quest'ultima si impegna a corrispondere a richiesta del Cliente per ogni giorno di ritardo nella fornitura del Servizio di accesso a Internet sul collegamento interessato dal ritardo un indennizzo pari ad euro 1,50 per ogni giorno di ritardo e un indennizzo di pari misura se il ritardo per cambio operatore riguarda esclusivamente la portabilità del/dei numero/i.

Indennizzo per ritardo d'attivazione che riguardi esclusivamente Servizi Opzionali diversi dalla Voce

Qualora il ritardo d'attivazione concerna esclusivamente Servizi Opzionali diversi dalla Voce (e non sia quindi applicabile l'indennizzo automatico di cui sopra) sempre che il ritardo sia imputabile ad Aruba, quest'ultima si impegna a corrispondere a richiesta del Cliente un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo sino ad un massimo di euro 300,00 per ciascun Servizio Opzionale interessato. In caso di Servizi gratuiti l'importo dell'indennizzo richiedibile è di euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, sino a un massimo di euro 100,00.

Indennizzo per sospensione o cessazione amministrativa senza che ve ne fossero i presupposti ovvero in assenza del previsto preavviso, che riguardi esclusivamente Servizi Opzionali diversi dalla Voce

Qualora la indebita sospensione o cessazione amministrativa (disposta da Aruba senza che ve ne fossero i presupposti ovvero in assenza del previsto preavviso) riguardi esclusivamente Servizi Opzionali diversi dalla Voce (e non sia quindi applicabile l'indennizzo automatico di cui sopra), per ogni giorno di indebita sospensione il Cliente può richiedere l'importo di euro 2,50, sino ad un massimo di euro 300,00 per ciascun servizio accessorio interessato. In caso di Servizi gratuiti si applica l'importo di euro 1 per ogni giorno di sospensione, sino a un massimo di euro 100,00.

Indennizzo per mancato rispetto dei seguenti parametri di qualità della connessione

- a) **Velocità minima di trasmissione dati della connessione, in download e upload** (ai sensi dell'allegato 9 alla Delibera AGCom n. 156/23/CONS);
- b) **Velocità massima di trasmissione dati della connessione, in download e upload** (velocità che l'utente può aspettarsi realisticamente di sperimentare ai sensi dell'allegato 9 alla Delibera AGCom n. 156/23/CONS);
- c) **Velocità normalmente disponibile della connessione, in download e upload** (velocità che l'utente può aspettarsi realisticamente di sperimentare e l'utente può aspettarsi di sperimentare per la maggior parte del tempo nell'utilizzo del servizio ai sensi dell'allegato 9 alla Delibera AGCom n. 156/23/CONS);
- d) **Ritardo di trasmissione dati** (ritardo massimo della connessione, di cui all'allegato 10 alla Delibera AGCom n. 156/23/CONS);
- e) **Tasso di perdita dei pacchetti** (tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione, di cui all'allegato 11 alla Delibera AGCom n. 156/23/CONS).

Per poter attestare il mancato rispetto dei parametri qualitativi della connessione garantiti da Aruba il Cliente deve valersi del software Ne.Me.Sys, cd. "Misura Internet" messo a disposizione dall'AGCom, alla pagina web www.misurainternet.it, nei limiti e alle condizioni di applicabilità dello stesso e suoi aggiornamenti. Più esattamente, se il Cliente riscontra mediante tale strumento valori di Servizio peggiori rispetto a quelli garantiti, può presentare reclamo circostanziato ad Aruba tramite raccomandata a/r o PEC da inviare ad Aruba entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, precisando nell'oggetto "Reclamo Misura Internet" e allegando il certificato della misura effettuata; oppure, trasmettere telematicamente il certificato ad Aruba tramite lo stesso servizio di verifica gratuita della qualità, a valere quale reclamo circostanziato, per ottenere il ripristino della qualità garantita.

In caso di mancato rispetto dei parametri di qualità sopra definiti alle lettere a), b), c), d) ed e) ed indicati ulteriormente nel prospetto di trasparenza tecnica relativo alla specifica offerta, disponibile al seguente link [Trasparenza tecnica](#), il Cliente potrà richiedere un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni misurazione certificata effettuata tramite software Ne.Me.Sys come da procedura sopra definita. L'indennizzo non verrà corrisposto per cause di forza maggiore o di mancato rispetto da parte del Cliente di quanto contrattualmente stabilito.

Aruba si adopererà a ripristinare ove possibile il livello di qualità del Servizio, entro 30 giorni. Non prima di 30 giorni e non oltre 90 giorni dalla data del primo certificato, attraverso il medesimo strumento, sempre nei limiti e alle condizioni di applicabilità dello stesso e suoi aggiornamenti, il Cliente potrà effettuare una seconda verifica. Qualora anche i risultati riportati sul secondo certificato ottenuto dal Cliente tramite Misura Internet risultassero peggiori di quelli garantiti da Aruba per il Servizio, il Cliente potrà richiedere gli indennizzi di cui sopra, commisurati ai giorni successivi ai primi 15 dalla data del primo certificato (corrispondenti al termine garantito da Aruba per la riparazione dei malfunzionamenti), con esclusione di altri indennizzi per la medesima fattispecie, oppure avviare una procedura tramite piattaforma ConciliaWeb (v. nella sezione successiva).

Nei casi di mancato rispetto degli indicatori di qualità di cui alle lettere a), d) ed e) il diritto del Cliente agli indennizzi è alternativo alla facoltà di recesso senza costi o penali dal Contratto, mediante comunicazione da inviare ad Aruba con raccomandata A/R o PEC, con effetto non appena registrato nei sistemi di Aruba e in ogni caso decorsi 30 giorni dalla sua ricezione. In alternativa al recesso, il Cliente ha altresì il diritto di modificare gratuitamente l'offerta sottoscritta, aderendo ad una offerta di prezzo inferiore con la medesima tecnologia sottostante e proporzionale alla qualità e alle caratteristiche del proprio collegamento per l'accesso ad Internet, qualora presente a listino. Solo qualora il Cliente Consumatore (ai sensi del Codice del Consumo) possa contestare una discrepanza significativa, continuativa o frequentemente ricorrente del Servizio (con riguardo agli indicatori di qualità di cui alle lettere a, d ed e), potrà recedere dal Contratto senza penali né costi fermo il suo diritto agli indennizzi ai sensi dell'articolo 98 *septies-decies* comma 6 del Codice delle Comunicazioni elettroniche.

Indennizzo per ritardo nella riparazione/risoluzione dei malfunzionamenti:

In caso di mancato rispetto del termine di riparazione/risoluzione di un malfunzionamento oggetto di reclamo (esclusi i casi di di cui al punto precedente), il Cliente avrà diritto su richiesta ad un indennizzo di euro 6,00 per ogni giorno di ritardo nella riparazione, fino ad un massimo di euro 100,00, nei casi di completa interruzione, nonché euro 3,00 per ogni giorno di ritardo nella riparazione, fino a un massimo di euro 50,00 nei casi di servizio irregolare o discontinuo. Valori da dimezzare per servizi Opzionali diversi dalla Voce e da raddoppiare qualora il Cliente non sia un Consumatore ai sensi del Codice del Consumo.

Indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami:

Qualora Aruba non fornisca riscontro al reclamo nel termine di 45 giorni e il Cliente ne faccia tempestiva richiesta Aruba corrisponderà al Cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo, sino ad un massimo di euro 100,00. Tale indennizzo è computato in misura unitaria a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo ed anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio. Non si applica qualora il Cliente abbia ottenuto un indennizzo per l'oggetto del reclamo e per i giorni successivi alla risoluzione del disservizio e qualora Aruba segnali che si tratta di questione di particolare complessità che non può essere risolta nel termine e tenga poi informato il Cliente circa lo stato di avanzamento del procedimento di soluzione del problema od i tempi necessari per la risposta.

Indennizzo per attivazione di servizi accessori o profili tariffari non richiesti:

Qualora, a seguito di reclamo del Cliente sulla fattura, risulti che Aruba abbia attivato Servizi o profili tariffari non richiesti dal Cliente, il Cliente avrà diritto su richiesta ad un indennizzo di euro 1,00 per ogni giorno di attivazione non richiesta di cui alla fattura contestata e successivo, fatto salvo il diritto ad ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati.

Indennizzo per omessa o errata indicazione negli Elenchi telefonici

In caso di omessa o errata inserimento negli Elenchi telefonici, causa mancata o errata trasmissione da parte di Aruba delle indicazioni fornite dal Cliente al gestore degli Elenchi, Aruba si impegna a riconoscere su richiesta del Cliente un indennizzo di euro 50,00; tale valore è raddoppiato se il Cliente non è un Consumatore ai sensi del Codice del Consumo.

Indennizzo per perdita del numero

Nel caso eccezionale di perdita del numero telefonico precedentemente assegnato per causa imputabile ad Aruba, l'utente potrà richiedere un indennizzo pari a euro 100,00, per ogni anno di precedente utilizzo, fino a un massimo di euro 750,00; valori da raddoppiare qualora il Cliente non sia un Consumatore ai sensi del Codice del Consumo.

(C) RIMBORSI

Qualora a seguito della contestazione di una fattura risultino versate dal Cliente somme non dovute Aruba si impegna a procedere automaticamente al relativo rimborso mediante accredito sulla prima fattura utile (compatibilmente con i tempi di emissione) successiva all'esito del reclamo, e per l'eventuale eccedenza rispetto all'importo della fattura, sulle fatture successive. Resta fermo il diritto del Cliente qualora tale eccedenza sia superiore a euro 100,00 o il Contratto sia cessato prima dell'accredito di chiedere il rimborso delle dette somme non già accreditate a mezzo bonifico o assegno bancario entro i successivi 30 giorni. In caso di mancato tempestivo rimborso di somme erroneamente versate e/o comunque non dovute dal Cliente, Aruba riconoscerà al Cliente anche gli interessi di legge sull'importo da rimborsare con decorrenza dalla data del reclamo sulla fattura.

6

PARTE QUARTA: ASSISTENZA CLIENTI E RECLAMI E ALTRE INFORMAZIONI UTILI**Altri strumenti di valutazione e tutela**

Aruba compie periodicamente indagini a campione su gruppi di Clienti per valutare e misurare la soddisfazione dei Clienti e la qualità del Servizio così come è da loro percepita.

Altri canali utilizzati per Informazioni alla Clientela

Per garantire una continua informazione su tutte le procedure e le iniziative aziendali che possono interessare il Cliente, compresi i principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari, Aruba mette a disposizione anche i seguenti strumenti:

- Numero telefonico: **+39 0575 0505**;
- Sito Internet: <https://fibra.aruba.it> dove sono presenti:
 - informazioni aggiornate sui Servizi di Connettività e Voce di Aruba, sui Servizi e Prodotti opzionali, con
 - approfondimenti sui dettagli tecnici ("Trasparenza tecnica") ed
 - approfondimenti sui dettagli economici (Trasparenza Tariffaria) oltre agli
 - obiettivi e resoconti di cui sopra in materia di qualità dei servizi di comunicazione elettronica da postazione fissa, nonché gli
 - obiettivi annuali e i resoconti (semestrali e annuali) sui risultati raggiunti in tema di qualità dei servizi di contatto e assistenza clienti, secondo quanto stabilito dall'articolo 98-sedecies del Codice delle Comunicazioni elettroniche e dalla regolamentazione vigente (v. delibera 79/06/CSP e s.m.i. e relativi allegati, attualmente in corso di modifica, come da Delibera 436/22/CONS e allegato schema di provvedimento), e
 - guide operative, su <https://guide.aruba.it/connettivita/fibra.aspx>

Inoltre, Aruba si impegna ad utilizzare ogni altro adeguato mezzo di comunicazione per diffondere informazioni di carattere generale e comunque di largo interesse per la propria Clientela.

Recapiti Assistenza clienti

Se il Cliente ritiene che le indicazioni e gli impegni della Carta dei Servizi non siano rispettate da Aruba, o comunque intende inviare una segnalazione relativa alla qualità del Servizio offerto da Aruba, o alle condizioni economiche fatturate, può farlo a mezzo lettera, all'indirizzo:

Aruba S.p.a.

**Via San Clemente, 53
24036 Ponte San Pietro (BG)**

a mezzo Posta Elettronica Certificata (PEC) all'indirizzo: aruba@aruba.pec.it

Il Servizio di Assistenza Clienti di Aruba è inoltre contattabile via web tramite il canale sul sito di Aruba al link <https://assistenza.aruba.it>

E telefonicamente al numero **+39 0575 0505**.

Aruba si impegna a rispondere con rapidità e completezza, secondo gli standard stabiliti in questa stessa Carta dei Servizi.

Reclami

1. Il Cliente che intende richiedere supporto per la risoluzione di un problema ovvero manifestare insoddisfazione relativamente alla fornitura del Servizio, può rivolgersi al Servizio Clienti mediante apertura di richiesta di assistenza nelle modalità indicate al link <https://assistenza.aruba.it>.
2. Il Cliente che vuole presentare reclamo formale ad Aruba per aspetti legati alla fornitura del Servizio, può inviare un reclamo scritto utilizzando il link <https://assistenza.aruba.it> o mediante invio ad Aruba di lettera raccomandata o PEC all'indirizzo aruba@aruba.pec.it. Il Cliente può ottenere informazioni sullo stato di avanzamento della pratica relativa al suo reclamo visionando dalla medesima area lo stato di lavorazione del trouble ticket aperto o contattando il Servizio Assistenza Clienti.
3. Aruba, **entro 45 giorni** dal ricevimento del reclamo, si impegna a dare comunicazione scritta al Cliente dell'accoglimento o del rigetto del medesimo con indicazione delle motivazioni e degli accertamenti compiuti.
4. In caso di reclami scritti relativi a questioni di particolare complessità, che impediscano il riscontro entro detto termine, Aruba informerà il Cliente circa lo stato di avanzamento del procedimento di soluzione del problema od i tempi necessari per la risposta.

Tentativo obbligatorio di conciliazione

Il Cliente che intende proporre reclamo innanzi all'Autorità Giudiziaria, conformemente a quanto previsto dalla delibera AGCom 194/23CONS e successive modifiche ed integrazioni, è tenuto ad esperire un tentativo obbligatorio di conciliazione, nei limiti e nei termini previsti dalla normativa e dai regolamenti applicabili (son escluse le controversie attinenti unicamente al recupero di crediti relativi a prestazioni effettuate dall'operatore, a eccezione di quelle inerenti a crediti o prestazioni contestate dal Cliente).

La proposizione del tentativo obbligatorio di conciliazione sospende il termine per agire in sede giurisdizionale fino alla conclusione della procedura. La condizione di procedibilità si considera comunque avverata trascorsi 30 giorni dalla proposizione dell'istanza di conciliazione.

Il tentativo obbligatorio di conciliazione può essere svolto:

- a) dinanzi all'organismo delegato dall'AGCom (CORECOM) territorialmente competente, tramite la piattaforma ConciliaWeb ai sensi del quadro regolamentare in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di cui al Regolamento di procedure e Regolamento applicativo, allegati B e C alla Delibera AGCom n. 194/23/CONS;
- b) mediante gli organismi di negoziazione paritetica che prevedono la partecipazione delle Associazioni di consumatori, iscritti nell'elenco di cui alla delibera n. 661/15/CONS e
- c) mediante gli organismi ADR iscritti nell'elenco di cui alla Delibera AGCom n. 661/15/CONS e s.m.i.;
- d) dinanzi alle Camere di conciliazione istituite presso le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura aderenti al protocollo d'intesa stipulato tra l'Autorità e UNIONCAMERE.

In caso di esito negativo parziale o totale del tentativo e se non adita l'Autorità Giudiziaria, è possibile deferire la definizione della controversia ad AGCOM o organismo da essa delegato (CORECOM) territorialmente competente, entro tre mesi dalla conclusione del primo tentativo di conciliazione. Con il provvedimento che definisce la controversia, può ottenersi la condanna al rimborso di somme non dovute e/o al pagamento degli indennizzi dovuti, salvo il diritto al maggior danno. Per maggiori informazioni: <https://conciliaweb.agcom.it>

Parental Control

Premesso che l'offerta di Aruba non è rivolta ai minori, in conformità a quanto previsto dalla normativa e regolamentazione vigente per l'implementazione di "Sistemi di protezione dei minori dai rischi del cyberspazio", ossia in attuazione dell'art. 7-bis del decreto-legge 30 aprile 2020, n. 28, coordinato con la legge di conversione 25 giugno 2020, n. 70 nonché dalle linee guida disposte dall'AGCom nella delibera n. 9/23/CONS del 25 Gennaio, avuto riguardo anche all'art. 13, comma 2, del D.L. "Caivano" n. 123 del 15/09/2023, coordinato con la legge di conversione n. 159/2023, Aruba (i) sottolinea l'importanza di limitare e/o controllare l'eventuale accesso ai contenuti e/o alla rete da parte dei minori, con l'installazione e attivazione di applicazioni di filtraggio dei contenuti inappropriati per i soggetti minorenni e di blocco di accesso ai contenuti riservati ad un pubblico di età superiore agli anni diciotto (cd. "Parental Control") e (ii) fornisce uno strumento di Parental control attivabile dal Cliente "Consumatore" (ai sensi del Codice del Consumo), per la tutela dei minori che possono fruire della connessione.

Il Cliente Consumatore può ricorrere al sistema gratuito di controllo genitoriale ("SPC") offerto da Aruba, basato su liste di siti da bloccare fornite da terzi, individuate e aggiornate sulla base delle categorie indicate dall'AGCOM, e per i cui dettagli, caratteristiche e funzionalità si rinvia al link <https://guide.aruba.it/connettivita/fibra/parental-control.aspx>. Il Cliente prende atto che Aruba non garantisce l'idoneità per i minori dei siti e contenuti che rimangono accessibili, né l'estraneità al suddetto blocco di siti e contenuti idonei al minore. Rimane in capo al Cliente la responsabilità genitoriale e il compito di verificare l'idoneità alle proprie specifiche esigenze del SPC impiegato, sfruttarne al meglio le funzionalità (es. attivandolo e disattivandolo come ritenuto opportuno), attivare sui dispositivi usati o accessibili dal minore gli appositi applicativi e se del caso procurarsi ed attivare un altro SPC.

Il Cliente non Consumatore è invitato a precludere l'uso della sua connessione a minori e in ogni caso a informare le persone fisiche che

utilizzano la sua connessione dell'importanza di proteggere i minori da contenuti inappropriati installando e attivando sui dispositivi in uso idonei applicativi di Parental Control.

Obblighi di filtraggio

Il Servizio fruito dai Clienti può subire limitazioni a tutela dei diritti di terzi, dell'ordine pubblico e/o della pubblica sicurezza, per effetto di ordini cogenti provenienti dalle competenti Autorità, anche tramite loro ausiliari e/o sistemi di trasmissione degli ordini, sulla base di disposizioni normative e relative disposizioni attuative, quali in specie ordini di disabilitare l'accesso a determinati indirizzi internet.

Applicazione della Carta dei Servizi

Aruba promuove ogni Servizio o strumento operativo utile al fine di dare pubblicità alla Carta dei Servizi ed a garantirne la conoscibilità da parte dei propri Clienti.

Obiettivi di qualità dei servizi di accesso ad internet da postazione fissa per l'anno 2024 (ADSL, FTTC, FTTH)

Modello elettronico di cui all'art. 5, comma 4 della Delibera n. 156/23/CONS

OPERATORE:

ARUBA SPA

Per.	Obb.	Denominazione indicatore	Servizi cui si applica	Misura / Indicazioni obbligatorie	Unità di misura	Obiettivo 2024		
						ADSL	FIBR A (FTTC / FTTH)	
A	O	Reclami sugli addebiti (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	1%	1%	
				Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse	%	1,5%	1,5%	
A	O	Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	0,5%	0,5%	
S/A	O	Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n.156/23/CONS)	Rapporto a): ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	-	-
				Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	-	-
					Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	-	-
					Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	-	-
					Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	-	-
					Numero dei contratti completati		-	-
Rapporto b) : ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	-	40 giorni solari, 100 giorni solari per			

								aree bianche
					Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	-	40 giorni solari 70 giorni solari per aree bianche
					Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	-	60 giorni solari 120 giorni solari per aree bianche
					Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	-	N/D
					Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	-	98%
					<i>Numero dei contratti completati</i>		-	12'000
				Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	<i>Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC</i>		-	-
					<i>Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center</i>		-	12'000
S/A	O	Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 delibera n. 156/23/CONS)		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizio o degrado, relativi al servizio voce e/o all'accesso Internet, e il numero medio di linee d'accesso	%	3%	5%
S/A	O	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	Rapporto a) : servizi forniti con proprie infrastrutture	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	-	-
					Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	-	-
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	-	-

				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	-	-
		Rapporto b) : servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	100	100
				Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	150	150
				Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	200	200
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	98%	98%
S/A	O ⁽¹⁾	Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS)	Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico	Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali	%	-	3%
S/A	O ⁽¹⁾	Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS)	Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico	Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	-	15
				95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	-	12

LEGENDA
Per. = Periodicità della rilevazione

S/A = Semestrale ed annuale

A = Annuale

Obb. = Obbligatorietà dell'indicatore

O = Obbligatorio

F = Facoltativo

NOTE

(1) Obbligatorietà sospesa fino alla conclusione delle valutazioni di cui all'art. 12, comma 8 del regolamento