

A background network diagram consisting of numerous grey dots (nodes) connected by thin grey lines (edges), forming a complex web of connections. A dark blue rectangular box is overlaid on the right side of the page, containing the title text.

# Carta dei Servizi di Telecomunicazione

Validità dal 1 giugno 2022

## SOMMARIO

Premessa . . . . .	3
<b>1. PRINCIPI FONDAMENTALI . . . . .</b>	<b>3</b>
1.1 Eguaglianza e imparzialità di trattamento . . . . .	3
1.2 Continuità di Servizio . . . . .	3
1.3 Partecipazione al miglioramento . . . . .	3
1.4 Efficienza ed efficacia . . . . .	3
1.5 Cortesia e chiarezza . . . . .	3
<b>2. STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI . . . . .</b>	<b>4</b>
2.1 Tempi di attivazione dei servizi . . . . .	4
2.2 Tempi di ripristino dei guasti . . . . .	4
<b>3. TUTELA DEI CLIENTI . . . . .</b>	<b>4</b>
3.1 Trasparenza . . . . .	4
3.2 Assistenza . . . . .	4
3.3 Segnalazione guasti . . . . .	4
3.4 Valutazione del grado di soddisfazione del Cliente . . . . .	5
3.5 Tutela dei dati personali . . . . .	5
<b>4. CARATTERISTICHE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE . . . . .</b>	<b>5</b>
4.1 Stipula, modifica e recesso dal Contratto . . . . .	5
4.2 Fatturazione e modalità di pagamento . . . . .	5
4.3 Rettifiche di fatturazione . . . . .	5
4.4 Consumi . . . . .	5
4.5 SLA di Servizio Standard . . . . .	6
4.6 Reclami e segnalazioni . . . . .	7
4.7 Indennizzi e procedura di rimborso . . . . .	7
4.8 Procedura di conciliazione. . . . .	7
<b>5. CARTA DEI SERVIZI . . . . .</b>	<b>7</b>
5.1 Validità . . . . .	7
5.1 Punti di contatto . . . . .	7

## Premessa

CDLAN SpA (di seguito indicata come "CDLAN") opera nel campo dei servizi ICT dal 2000 ed è un operatore di telecomunicazioni con autorizzazione ministeriale per l'erogazione di servizi di comunicazione elettronica al pubblico.

CDLAN dispone di una rete in fibra ottica ridondata e scalabile per l'erogazione di servizi IP e MPLS con connessioni ad altissima capacità, integrata da un'infrastruttura nazionale NGA Multi-Carrier. Grazie al proprio Data Center e alle tecnologie impiegate, persegue una strategia volta a fornire al mercato servizi globali ad alto valore aggiunto, accompagnando i Clienti nel percorso continuo di digitalizzazione con un'offerta integrata di soluzioni eterogenee e complementari.

Oltre che a garantire servizi con un elevato livello di affidabilità, CDLAN si impegna a favorire un cambio culturale e ad agevolare il superamento degli ostacoli che generano resistenze nel processo di trasformazione digitale.

CDLAN adotta la presente "Carta dei Servizi" (di seguito indicata come "Carta") nell'ottica di garantire la trasparenza nei rapporti con la propria Clientela e la qualità dei servizi offerti.

La Carta è stata redatta secondo quanto previsto dalla Direttiva del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, relativa ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e secondo le direttive di cui alle Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, n. 131/06/CSP e n.244/08/CSP.

La Carta costituisce la base di riferimento nei rapporti fra CDLAN e i propri Clienti, poiché indica i parametri di qualità dei servizi offerti, quali continuità, regolarità e tempi di ripristino, che CDLAN si impegna a garantire, permettendo ai Clienti di verificarne l'effettiva realizzazione e fornendo informazioni utili per l'inoltro di proposte, segnalazioni di disservizio e richieste di chiarimenti attinenti oggetto, modalità e costi della prestazione erogata.

La Carta va letta congiuntamente alla documentazione contrattuale specifica del singolo servizio fruito dal Cliente e viene resa disponibile, nella versione più aggiornata, sul sito internet [www.cdlan.it](http://www.cdlan.it), nonché fornita ai Clienti che ne facciano richiesta. Essa verrà aggiornata periodicamente qualora la normativa in materia dovesse subire modifiche, nonché nei casi di evoluzione delle soluzioni tecnologiche e di revisione delle procedure organizzative.

## 1. PRINCIPI FONDAMENTALI

### 1.1 Eguaglianza e imparzialità di trattamento

CDLAN persegue l'obiettivo di promuovere la diffusione della banda ultralarga come abilitatore di servizi di valore per il business. Con questo scopo, CDLAN intende sostenere la digitalizzazione dei Clienti e migliorare le possibilità e le condizioni di accesso a Internet, anche in aree non ancora coperte. Opera quindi direttamente per la riduzione del digital divide e si impegna a proporre ed erogare servizi per Clienti di ogni natura, dimensione e area geografica.

Al fine di garantire equità nell'erogazione dei servizi e imparzialità di trattamento, CDLAN ha realizzato e messo a disposizione dei Clienti il Customer Portal, strumento che mette in comunicazione le parti e consente a CDLAN di dedicare pari attenzione e livelli di disponibilità a tutti i Clienti.

### 1.2 Continuità di Servizio

CDLAN si impegna a fornire i propri servizi in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni per tutta la durata del Contratto, fatta eccezione per gli eventi di forza maggiore: in tali casi, si impegna a dare specifica indicazione della durata presumibile dell'interruzione e del punto di contatto, facilmente accessibile, per ottenere assistenza e più dettagliate notizie.

In caso di intervento presso la sede del Cliente, sono concordati la data e l'orario ed il tecnico incaricato dovrà essere munito di apposito tesserino di riconoscimento.

Nei casi di interruzioni o forniture irregolari per interventi di manutenzione, CDLAN adotta i provvedimenti necessari per ridurre al minimo il disagio per i Clienti, informandoli in anticipo degli interventi di manutenzione programmata.

Si sottolinea che alcuni apparati vengono alimentati tramite energia elettrica e che alcuni elementi di rete non sono ridondabili; in caso di applicazioni che richiedano particolare continuità del servizio è opportuno che il Cliente richieda la predisposizione di specifici sistemi di emergenza.

### 1.3 Partecipazione al miglioramento

CDLAN favorisce la partecipazione dei Clienti al processo di miglioramento dei servizi offerti. Ogni Cliente può inviare il proprio contributo, generale o relativo al singolo caso specifico, sotto forma di segnalazione di disservizi, osservazioni e suggerimenti, scrivendo a [crm@cdlan.it](mailto:crm@cdlan.it) oppure tramite apposita sezione del Customer Portal: CDLAN si impegna a verificare tutte le segnalazioni ricevute.

### 1.4 Efficienza ed efficacia

CDLAN persegue il miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi forniti ai Clienti, tramite l'adozione delle soluzioni tecnologiche e delle strategie organizzative ed amministrative a tal fine più opportune.

Grazie anche ai suoi accordi Multi-Carrier, CDLAN è in grado di diversificare l'offerta e rendere sempre più capillare la propria presenza sul territorio italiano.

### 1.5 Cortesia e chiarezza

L'obiettivo di CDLAN è quello di ottenere la massima soddisfazione dei suoi Clienti, lavorando con proattività, attenzione e cortesia per offrire un servizio sempre migliore. Con questa visione, CDLAN si impegna a mantenere una comunicazione chiara e trasparente, dalla fase di prevendita al supporto post vendita e all'assurance, e a offrire una customer experience di valore.

## 2. STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

CDLAN ritiene la qualità uno dei suoi obiettivi principali, pertanto svolge un costante lavoro di verifica per garantire il continuo miglioramento dei parametri di qualità previsti dalle norme vigenti.

CDLAN individua e pubblica, in base alle disposizioni vigenti, gli standard di qualità perseguiti nell'erogazione dei propri servizi. CDLAN si impegna a garantire gli standard comunicati in condizioni normali ed in assenza di ostacoli che ne rendano impossibile il conseguimento, si impegna altresì ad informare tempestivamente i Clienti qualora si verificano eventuali difficoltà, ritardi o impossibilità tecniche imprevedibili.

### 2.1 Tempi di attivazione dei servizi

Con Tempo di Rilascio dei servizi si intende il tempo che intercorre tra il giorno di registrazione dell'ordine valido da parte di CDLAN ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del Cliente.

CDLAN attiva i servizi internet da postazione fissa nel rispetto dei tempi standard fissati dagli indicatori di qualità, fatto salvo casi di particolare difficoltà tecnica o per impedimenti oggettivi ad essa non imputabili.

In caso di ritardo nell'attivazione del servizio, CDLAN si impegna ad informare il Cliente in merito ai motivi del ritardo. Qualora il ritardo sia imputabile a CDLAN, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti dal Service Level Agreement (SLA) di Contratto. Gli obiettivi perseguiti per i tempi di rilascio dei servizi effettivamente attivabili di accesso a internet da postazione fissa sono i seguenti:

- 95% delle richieste entro 45 gg
- 99% delle richieste entro 60 gg
- Ordini validi completati entro la data concordata con il cliente: 95,0%
- Tempo medio di attivazione: 30 gg

### 2.2 Tempi di ripristino dei guasti

Con Tempo di Ripristino dei guasti si intende il tempo trascorso tra la segnalazione di un guasto da parte del Cliente e la relativa eliminazione.

Gli obiettivi perseguiti per i tempi di ripristino dei guasti dei servizi di accesso a internet da postazione fissa sono i seguenti, per i guasti segnalati tra le ore 9:00 e le ore 19:00 (Lunedì-Venerdì, esclusi festivi):

- 80% dei casi entro 48 ore solari
- 95% dei casi entro 72 ore solari
- Tempo medio di ripristino: 120 ore solari

## 3. TUTELA DEI CLIENTI

### 3.1 Trasparenza

CDLAN rende disponibili ai Clienti informazioni relative alle condizioni economiche, tecniche e giuridiche della fornitura dei

servizi offerti e si impegna ad informare i Clienti di eventuali variazioni di tali condizioni tramite comunicazioni trasparenti, chiare e tempestive.

### 3.2 Assistenza

Per agevolare il rapporto con i propri Clienti, CDLAN mette a disposizione un servizio di assistenza commerciale, amministrativa e tecnica che consente di proporre quesiti sui servizi forniti, segnalare disservizi, ottenere informazioni sulle procedure di reclamo. Il servizio è disponibile dal lunedì al venerdì, esclusi i festivi infrasettimanali e i periodi di ferie estivi (mese di agosto) ed invernali (dal 24 dicembre al 6 gennaio), dalle ore 9:00 alle 13:00 e dalle ore 14:00 alle 18:00 ai seguenti recapiti:

- segnalazioni amministrative: [accounting@cdlan.it](mailto:accounting@cdlan.it)
- segnalazioni commerciali: [crm@cdlan.it](mailto:crm@cdlan.it)
- segnalazioni tecniche: tramite apertura di ticket su Customer Portal
- Fax: al numero 02 67100856
- Telefono: al numero 02 6706800
- Posta ordinaria: CDLAN SpA - via Caldera 21 - 20153 Milano.

### 3.3 Segnalazione guasti

Le linee fornite da CDLAN ai propri Clienti vengono monitorate proattivamente dall'Assurance, per cui in caso di guasto vengono avviate le attività di diagnosi per stabilire le cause del medesimo. Il Cliente può in ogni caso contattare CDLAN utilizzando il Customer Portal, attraverso il quale sono veicolate tutte le informazioni relative al guasto. L'Assurance, una volta ricevuta la comunicazione, esegue una diagnosi di primo livello, coinvolgendo eventualmente il Cliente in alcuni test, finalizzati all'individuazione del guasto.

Qualora il problema sia riconducibile alla struttura tecnologica di CDLAN, l'Assurance avvia la procedura interna di gestione del guasto ed è in grado di fornire al Cliente informazioni attendibili sui tempi di risoluzione. Nel caso in cui il problema sia attribuibile alla rete del Cliente, l'Assurance richiede un contatto con l'amministratore della rete locale.

Alla chiusura del guasto, l'Assurance di CDLAN comunica al Cliente la risoluzione del disservizio e, se necessario, richiede di effettuare alcuni test di verifica. Una volta verificato il corretto funzionamento della linea, il guasto viene definitivamente chiuso. Il guasto viene chiuso anche nel caso in cui il Cliente non renda possibili le verifiche.

Qualora l'esito delle verifiche fosse negativo, l'Assurance si attiva per dare ulteriore continuità agli interventi finalizzati alla risoluzione del guasto.

### 3.4 Valutazione del grado di soddisfazione del Cliente

CDLAN pone particolare attenzione al grado di soddisfazione del Cliente, per cui valuta costantemente le sue aspettative tramite:

- le informazioni raccolte durante i contatti con i Clienti;

- le indagini periodiche eventualmente promosse;
- gli eventuali reclami ricevuti.

Facendo tesoro delle informazioni ricevute, CDLAN si impegna a:

- monitorare quotidianamente la qualità dei servizi offerti;
- adeguare ed ottimizzare le proprie procedure interne al fine di migliorare gli standard qualitativi raggiunti.

### 3.5 Tutela dei dati personali

CDLAN garantisce al Cliente il trattamento dei dati personali in ottemperanza al REGOLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO del 27 aprile 2016 e a quanto previsto dal Decreto legislativo n. 196/2003 e sue successive modificazioni.

CDLAN fornisce al Cliente l'informativa relativa al trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 13 del REGOLAMENTO (UE) 2016/679, reperibile all'indirizzo <https://www.cdlan.it/informativa-privacy-ai-clienti/>.

Si garantisce al Cliente la possibilità di esercitare i diritti di cui al Capo III del REGOLAMENTO (UE) 2016/679 contattando il Responsabile della protezione dei dati personali all'indirizzo [rpdc@cdlan.it](mailto:rpdc@cdlan.it). A questo proposito il Cliente potrà, su richiesta, ottenere la conferma dell'esistenza di un trattamento dei suoi dati personali e la loro comunicazione in forma intelligibile, l'indicazione dell'origine, della logica e delle finalità del trattamento, nonché esercitare eventuali opposizioni al trattamento.

Il Cliente potrà anche richiedere la rettifica, l'integrazione, la cancellazione dei dati, la limitazione del trattamento nonché più in generale esercitare tutti i diritti che gli sono riconosciuti dalle vigenti disposizioni di legge.

Le richieste devono essere inoltrate al Responsabile della protezione dei dati personali di CDLAN, [rpdc@cdlan.it](mailto:rpdc@cdlan.it).

## 4. CARATTERISTICHE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

### 4.1 Stipula, modifica e recesso dal Contratto

Il Contratto si perfeziona con la sottoscrizione e l'invio delle Condizioni Generali di Contratto, delle Condizioni Specifiche, dei relativi allegati e del Modulo d'Ordine.

CDLAN comunica in forma scritta al Cliente l'attivazione dei servizi tramite un Modulo di Attivazione: la fatturazione e l'addebito degli importi stabiliti decorrono dalla data di attivazione, indipendentemente dall'effettivo utilizzo del servizio da parte del Cliente. L'addebito degli importi avverrà periodicamente in base a quanto previsto nel Contratto.

CDLAN fornirà al Cliente ciascun servizio per il periodo indicato nel relativo Modulo d'Ordine, a partire dalla data di attivazione del medesimo.

Il Cliente accetta ogni modifica dei servizi o del Contratto resa necessaria in virtù di intervenute disposizioni di legge e/o regolamenti e/o provvedimenti delle competenti Autorità.

Le modifiche contrattuali diverse da quelle sopra indicate saranno

comunicate al Cliente con il preavviso previsto nel Contratto, che comunque non sarà inferiore a 30 giorni.

Il Cliente avrà il diritto di recedere dal servizio sottoposto ad una eventuale variazione con le modalità dettagliate nel Contratto.

### 4.2 Fatturazione e modalità di pagamento

La fattura, trasmessa al Cliente per via telematica è chiara e di facile consultazione, e riporta il periodo di riferimento per ciascun servizio fatturato o gli eventuali consumi; se necessario alla fattura vengono allegati ulteriori dettagli. Essa verrà inviata almeno quindici giorni prima della scadenza, se non diversamente previsto nel Modulo d'Ordine, ed il pagamento sarà effettuato con la modalità contrattualmente indicata.

Nel caso di ritardo nei pagamenti, fermo restando il diritto di CDLAN di sospendere e/o risolvere il Contratto in relazione al singolo Servizio, il Cliente sarà tenuto a corrispondere a CDLAN gli interessi moratori nella misura prevista dalla vigente normativa, secondo quanto previsto dal Contratto.

### 4.3 Rettifiche di fatturazione

In caso di errata rilevazione dei dati di traffico, CDLAN provvede direttamente alla correzione degli stessi, alla rettifica della fatturazione ed alla emissione dei corrispondenti addebiti e/o accrediti.

Ogni contestazione relativa alle fatture emesse da CDLAN dovrà pervenire non oltre 30 (trenta) giorni dalla data di emissione della fattura. In difetto, la fattura sarà considerata definitivamente ed inderogabilmente accettata.

In caso di contestazione da parte del Cliente, CDLAN si impegna a valutare la fondatezza del reclamo e a comunicare al Cliente l'esito della suddetta valutazione entro 45 (quarantacinque) giorni dal momento in cui il reclamo è pervenuto. In caso di fondatezza del reclamo, CDLAN provvede alla rettifica, entro il primo ciclo di fatturazione utile, tramite emissione di nota di credito a compensazione sulle fatture successive. A richiesta del Cliente, rimborsi e indennizzi, anziché compensati su fatture, potranno essere liquidati a mezzo bonifico bancario sul conto corrente le cui coordinate dovranno essere comunicate ad esclusiva cura del Cliente.

### 4.4 Consumi

CDLAN può fissare un limite di credito per il Cliente, la cui entità può essere concordata con il Cliente stesso; ciò come strumento a tutela sia di CDLAN che del Cliente. In caso di traffico anomalo, CDLAN si riserva la facoltà di procedere alla limitazione e/o alla sospensione del servizio che genera tale traffico. In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito dei servizi da parte di terzi, presentata dal Cliente all'Autorità competente nelle forme previste dalla normativa vigente, i pagamenti relativi al solo traffico di origine fraudolenta possono essere sospesi fino a definizione della controversia.

In caso di frode accertata, i pagamenti non imputabili al Cliente,

qualora già effettuati, verranno rimborsati. In caso contrario verranno fatturati al Cliente, qualora non già addebitati.

#### 4.5 SLA di Servizio Standard

I tempi di attivazione dei Servizi sono indicati nel Modulo d'Ordine. Nei casi in cui l'attivazione del Servizio sia condizionata alla collaborazione del Cliente, il conteggio del tempo viene sospeso fino a quando tale collaborazione non venga fornita.

Non potranno, inoltre, essere imputati a CDLAN ritardi dovuti ai tempi delle procedure amministrative per ottenere le eventuali autorizzazioni necessarie all'approntamento dei Servizi.

Nell'eventualità in cui il Tempo di Rilascio non venga rispettato e il ritardo non sia imputabile a inadempienze del Cliente o a cause di forza maggiore, il Cliente avrà diritto a richiedere l'indennizzo di ritardata attivazione riportato nella Tabella che segue:

giorni di ritardo	1-5	6-10	11-20	oltre 20
Indennizzo	10% del prezzo dell'installazione	15% del prezzo dell'installazione	20% del prezzo dell'installazione	25% del prezzo dell'installazione

Gli indennizzi sopra indicati sono soggetti ad un massimale di 5.000,00 €.

Eccetto i ritardi causati da forza maggiore o mancata disponibilità del Cliente, trascorsi 30 giorni di ritardo nell'attivazione dei Servizi, entrambe le parti hanno diritto di annullare il Modulo d'Ordine e i relativi servizi senza che nulla sia reciprocamente dovuto fermo restando che il Cliente deve esercitare questo diritto prima della data di attivazione del Servizio.

Nei casi in cui CDLAN non rispetti i Livelli di Disponibilità previsti al termine del periodo di riferimento, il Cliente avrà diritto di richiedere gli indennizzi riportati nella seguente tabella:

Servizio	% disponibilità*	Indennizzo richiedibile	
Circuiti xDSL/FTTx	98.0%	Indisponibilità oltre minimo garantito	Indennizzo
Circuiti fibra ottica	99.7%		
Circuiti xDSL/FTTx + xDSL/FTTx	99.0%		
Circuiti fibra ottica + xDSL/FTTx	99.8%		
Circuiti fibra ottica + fibra ottica	99.9%		
Transito IP	99.9%	Oltre 1.0%	6% del prezzo annuo

*Per prezzo annuo si intende il prezzo annuo del servizio per cui si è registrata l'indisponibilità.*

\* Non è inclusa la mancanza di disponibilità risultante da: (a) circuiti o apparecchiature del Cliente; (b) applicazioni o apparecchiature del Cliente; (c) atti o omissioni del Cliente o ogni utilizzo autorizzato dal Cliente; (d) cause di Forza Maggiore.

Garanzia sulla gestione dei guasti per circuiti

Per i guasti di livello 1 "Disservizio", il Tempo di Ripristino Obiettivo è indicato nella Tabella che segue:

Tipologia	Circuiti xDSL asimmetrici	Circuiti FTTx	Circuiti xDSL simmetrici	Circuiti dedicati in fibra ottica	Transito IP
Tempo di ripristino obiettivo (ore)	32*	32*	12*	12	12

\* Per i guasti segnalati tra le ore 9:00 e le ore 18:00 (Lun-Ven esclusi festivi).

Nel caso in cui CDLAN non raggiunga l'obiettivo di cui sopra, il Cliente avrà diritto a richiedere per ogni giorno lavorativo di ritardo nel ripristino, una penale pari al 200% del canone giornaliero del Servizio di Accesso.

Per guasti di livello 2 "Degrado", i Tempi di Ripristino saranno concordati di volta in volta. In linea generale, CDLAN ha come obiettivo il ripristino di tali guasti entro 5 (cinque) giorni lavorativi.

Nei casi in cui il ripristino del servizio sia condizionato alla collaborazione del Cliente, il conteggio del tempo viene sospeso fino a quando tale collaborazione non venga fornita. Non potranno, quindi, essere imputati a CDLAN ritardi che siano dovuti a inadempienze del Cliente che non risponda prontamente alle richieste di CDLAN nell'ambito della gestione dei guasti.

Nel caso in cui, a seguito di una richiesta di assistenza da parte del Cliente, venga accertato che la rete è funzionante, ovvero che il malfunzionamento sia indotto da cause non imputabili a CDLAN (es. presenza presso il Cliente di eventuali prodotti tecnicamente non compatibili, ecc.), CDLAN addebiterà al Cliente, a titolo di rimborso dei costi sostenuti, la cifra indicata nella Tabella che segue:

Servizio	Circuiti xDSL	Circuiti NGA	Circuiti dedicati in fibra ottica	Transito IP
Addebito IAV	100,00€	100,00€	500,00€	100,00€

#### 4.6 Reclami e segnalazioni

Il Cliente potrà inoltrare a CDLAN qualsiasi reclamo relativo a inosservanza delle clausole contrattuali secondo le seguenti modalità:

- mail: [accounting@cdlan.it](mailto:accounting@cdlan.it)
- Fax: al numero 02 67100856
- Telefono: al numero 02 6706800
- Posta ordinaria: CDLAN SpA – via Caldera 21 - 20153 Milano.

Per ciascun reclamo ricevuto, CDLAN comunicherà al Cliente l'esito entro un massimo di 45 giorni dalla sua presentazione, comunicando:

- in caso di accoglimento del reclamo, le procedure che verranno adottate per risolvere le eventuali irregolarità riscontrate;

- in caso di rigetto del reclamo, le motivazioni e i chiarimenti sul motivo del rigetto. CDLAN assicura la tracciabilità e la conservazione dei reclami presentati dal Cliente.

- mail: [accounting@cdlan.it](mailto:accounting@cdlan.it)
- Fax: al numero 02 67100856
- Telefono: al numero 02 6706800
- Posta ordinaria: CDLAN SpA – via Caldera 21 - 20153 Milano

#### 4.7 Indennizzi e procedura di rimborso

Il Cliente può richiedere a CDLAN, a mezzo raccomandata o PEC, la corresponsione degli indennizzi per il mancato rispetto dei termini di rilascio del servizio o di ripristino dei guasti entro i termini previsti dalla presente Carta dei Servizi e dagli SLA di Contratto.

CDLAN provvede ad effettuare le verifiche dell'accaduto ed a fornire una risposta al Cliente.

Nel caso in cui venga riconosciuta la validità della richiesta, CDLAN provvederà al calcolo della somma spettante secondo quanto previsto dagli SLA di Contratto.

Tali indennizzi saranno riconosciuti da CDLAN al Cliente sotto forma di note di credito, a compensazione sulle fatture successive. In caso di cessazione dell'efficacia del Contratto e ove il Cliente abbia regolarmente pagato i Corrispettivi previsti, gli indennizzi eventualmente maturati verranno saldati da CDLAN mediante bonifico bancario sul conto corrente le cui coordinate dovranno essere comunicate ad esclusiva cura del Cliente.

#### 4.8 Procedura di conciliazione

Il Cliente, in caso di presunte violazioni delle clausole contrattuali o di altre norme vigenti, si rivolge all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Il Cliente può richiedere, ricorrendone le condizioni, all'Autorità di definire la controversia, solo dopo aver esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione dinnanzi al Co.re.com competente per territorio. Per ulteriori informazioni si rinvia alla Delibera 182/02/CONS ("Adozione del regolamento concernente la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e Clienti").

## 5. CARTA DEI SERVIZI

### 5.1 Validità

Tutti gli standard di continuità, di regolarità di erogazione e di tempestività, del ripristino del Servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie quali ad esempio: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità Pubblica.

### 5.1 Punti di contatto

Il Cliente può segnalare l'inosservanza degli standard e dei principi della presente Carta dei Servizi, seguendo le modalità indicate: