



Carta dei Servizi

Servizi di Accesso a Internet e Fonia

Fornitura di servizi di accesso a Internet, servizi di fonia e servizi correlati ai sensi delle normative vigenti, comprese le Delibere AGCOM n. 179/03/CSP, n. 131/06/CSP e n. 244/08/CSP, e il Regolamento UE 2016/679 in materia di protezione dei dati personali.

Sommario

1. Premessa.....	4
2. Principi fondamentali.....	4
2.1 Uguaglianza ed imparzialità	4
2.2 Continuità.....	4
2.3 Partecipazione.....	4
2.4 Efficienza ed efficacia	5
2.5 Diritto di scelta	5
2.6 Cortesia	5
2.7 Tutela della riservatezza.....	5
2.8 Trasparenza, chiarezza e tempestività	5
3. Politica per la Qualità.....	6
3.1 Obiettivi per i Servizi di accesso ad Internet da postazione fissa (Delibera 131/06/CSP)	5
4. I Servizi offerti da 8Route	6
4.1 I Servizi di Connettività Internet.....	6
4.2 I Servizi Wi-fi.....	6
5. Procedure contrattuali.....	6
5.1 Sottoscrizione e invio dei contratti	7
5.2 Modifica delle condizioni contrattuali	7
5.3 Contratti a distanza	7
5.4 Contenuto del contratto	7
5.5 Durata rinnovo e recesso dei contratti.....	8
6. Pagamento del servizio.....	9
7. Fatturazione.....	8
8. Reclami e segnalazioni	9
9. Rimborsi e indennizzi	9
9.1 Indennizzi automatici.....	10
9.1.1 Indennizzo per ritardata attivazione del servizio.....	10
9.1.2 Indennizzo per sospensione o cessazione del servizio	10
9.2 Indennizzi non automatici	10
9.2.1 Indennizzi per ritardata attivazione o mancata motivazione del ritardo in attivazione di servizi non accessori.	10
9.2.2 Indennizzi per mancata attivazione, ritardo nell'attivazione, sospensione o cessazione non motivate di servizi accessori.	10
9.2.3 Indennizzo per malfunzionamento del servizio	10
9.2.4 Indennizzo per omessa o ritardata portabilità del numero	11
9.2.5 Indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti.....	11
9.2.6 Indennizzo in caso di perdita della numerazione	10
9.2.7 Indennizzo per omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici.....	11
9.2.8 Indennizzi per omissione o ritardo nella risposta ai reclami	11
9.3 Modalità di accredito	11
9.4 Esclusione degli indennizzi	11
10. Procedura di Conciliazione	11

11. Assistenza e punti di contatto 12

12. Pubblicazione e validità della carta 11

1. Premessa

La Carta dei Servizi di 8Route descrive i principi e i parametri di qualità dei servizi di accesso ad Internet, dei servizi di Fonia, dei servizi web e dei servizi di web hosting forniti da 8Route, e stabilisce gli impegni della Società e i diritti dei Clienti in merito alla fornitura del servizio, ferme restando le specifiche disposizioni previste nei contratti.

La Carta dei Servizi di 8Route è disponibile al contraente prima dell'esecuzione del contratto nella sezione "Documenti" dei siti appartenenti al network 8Route.it o all'indirizzo www.8route.it.

I contratti proposti da 8Route si uniformano ai principi e ai criteri della Carta dei Servizi e contengono le integrazioni e le specificazioni rese necessarie dalle caratteristiche peculiari di ciascun servizio.

La Carta dei Servizi di 8Route è conforme ai principi e alle disposizioni fissati nelle Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, n. 131/06/CSP e n. 244/08/CSP.

La Carta si applica a tutti i clienti, privati e aziendali, e a tutti i servizi attivi presso 8Route.

Nota normativa: la Carta dei Servizi integra e non sostituisce le Condizioni Generali di Contratto già accettate dal Cliente.

2. Principi fondamentali

2.1 Uguaglianza ed imparzialità

8Route fornisce i propri servizi ispirandosi al principio di uguaglianza tra i Clienti, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

8Route garantisce uguaglianza di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di Clienti.

L'attività di 8Route si ispira ai criteri di obiettività, giustizia e imparzialità, e alla luce di tali principi devono essere interpretate le singole clausole delle Condizioni Generali e specifiche di fornitura del servizio, nonché le norme regolatrici di settore.

8Route si impegna, laddove dovesse risultare necessario in futuro, a indicare agli utenti eventuali misure atte a favorire ogni forma di fruizione differenziata, tesa a realizzare condizioni di parità di accesso ed uguaglianza d'uso dei servizi di telecomunicazioni per disabili e anziani, nonché a favorire l'eliminazione delle barriere alla comunicazione.

8Route si impegna inoltre ad agevolare l'attività propositiva delle associazioni di categoria interessate.

2.2 Continuità

8Route fornisce i servizi in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni, fatta eccezione dei casi in cui si dovesse ricorrere a interventi di manutenzione e riparazione, anche conseguenti ad eventuali guasti, nonché a cause di forza maggiore o a ottemperanza a leggi vigenti o provvedimenti dell'Autorità competente.

Nella consapevolezza che la continuità di servizio rappresenta un valore cruciale per le esigenze dei Clienti, 8Route utilizza tutte le più moderne infrastrutture tecnologiche per garantire la massima continuità possibile, che comunque non può prescindere dai disservizi imputabili a forza maggiore o a eventi e terzi al di fuori della responsabilità diretta di 8Route.

Nei casi di disservizi per interventi di manutenzione o per causa di forza maggiore, 8Route adotta provvedimenti necessari per ridurre al minimo il disagio per gli utenti, informando gli stessi, tramite email, SMS o avvisi sul sito/app del network 8Route, con eventuale preavviso in caso di manutenzione programmata.

Si informa che i servizi sono alimentati tramite energia elettrica e che alcuni elementi della rete non sono ridondabili; pertanto, per applicazioni che richiedono particolare continuità del servizio, è consigliata la predisposizione di sistemi di emergenza, ad esempio con connessione di backup su altra tecnologia.

2.3 Partecipazione

8Route garantisce la partecipazione dei Clienti alle prestazioni dei servizi offerti, sia singolarmente sia attraverso le associazioni dei consumatori, attuando forme di collaborazione al fine di assicurare la corretta erogazione dei servizi.

Ciascun Cliente, singolarmente o tramite associazioni, può inviare documenti o formulare suggerimenti per migliorare la fornitura del servizio, indirizzandoli a:

8Route 8Route S.r.l., Via Isidoro La Lumia 7, Palermo.

Le segnalazioni e i suggerimenti del Cliente saranno adeguatamente considerati e valutati da 8Route al fine di trarne ogni beneficio possibile per i Clienti. 8Route si impegna a fornire un riscontro entro e non oltre 45 giorni dal ricevimento delle comunicazioni.

8Route monitora costantemente i feedback dei Clienti al fine di **migliorare proattivamente la qualità del servizio** offerto.

2.4 Efficienza ed efficacia

8Route persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

2.5 Diritto di scelta

8Route riconosce la libertà di scelta come diritto di ogni Cliente. A tal fine, si impegna a fornire **tutte le informazioni disponibili in maniera chiara, completa ed equilibrata**, attraverso **procedure semplici**, in modo da permettere al Cliente di effettuare **scelte consapevoli e adeguate** alle proprie esigenze.

2.6 Cortesia

8Route ispira i propri rapporti con i Clienti al rispetto e alla cortesia, agevolando l'esercizio dei diritti e l'adempimento degli obblighi dei Clienti. **I dipendenti 8Route sono tenuti a indicare il proprio nome**, sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche con i Clienti.

2.7 Tutela della riservatezza

Il Cliente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso di 8Route che lo riguardano, in applicazione del **Regolamento UE sulla protezione dei dati personali n. 679/2016**.

L'interessato ha diritto di **chiedere al titolare del trattamento** l'accesso ai dati, la rettifica, la cancellazione degli stessi, la limitazione del trattamento o di opporsi al trattamento dei dati, secondo quanto stabilito dagli **artt. 15, 16, 17, 18 e 21 del Regolamento UE 2016/679**.

L'interessato ha inoltre diritto di **proporre reclamo ad un'Autorità di controllo** qualora ritenga che il trattamento dei dati che lo riguarda violi la normativa applicabile.

Per richiedere informazioni sul trattamento dei dati o esercitare i propri diritti, il Cliente può contattare 8Route all'indirizzo privacy@8route.it.

8Route ha nominato un **Data Protection Officer (DPO)** ai sensi degli artt. 37 e ss. del Reg. UE 679/2016, contattabile per ogni questione relativa alla gestione dei dati personali, inclusi i diritti dell'interessato, all'indirizzo dpo@8route.it.

Il **Titolare del Trattamento dei dati** è **8Route S.r.l.**, con sede legale in Palermo – Via Isidoro La Lumia 7, Palermo, contattabile all'indirizzo privacy@8route.it.

La versione integrale dell'**Informativa sul trattamento dei dati personali** dei Clienti di 8Route è disponibile al link: <https://www.8route.it>

Nota normativa: la tutela della riservatezza è conforme al Regolamento UE 679/2016 e integra le Condizioni Generali di Contratto già accettate dal Cliente.

2.8 Trasparenza, chiarezza e tempestività

8Route garantisce ai Clienti informazioni complete, corrette e aggiornate sui servizi offerti, sulle modalità di erogazione, sulle tariffe applicate e sulle condizioni contrattuali.

Le informazioni fornite devono essere **chiare, comprensibili e tempestive**, così da permettere al Cliente di effettuare scelte consapevoli e di utilizzare i servizi nel rispetto dei propri diritti.

8Route si impegna a comunicare **eventuali modifiche ai servizi o alle condizioni contrattuali** con un preavviso adeguato, tramite:

- comunicazioni inviate via email, whatsapp o PEC;
- avvisi pubblicati nella sezione "News" o "Assistenza" dei siti del network 8Route;
- comunicazioni dirette al Cliente, se necessarie per particolari situazioni operative.

Inoltre, 8Route si impegna a **fornire supporto e chiarimenti** in merito ai servizi erogati attraverso i canali di assistenza indicati nel contratto, al fine di garantire una gestione tempestiva ed efficace delle richieste e delle eventuali segnalazioni di malfunzionamenti o disservizi.

Nota normativa: le informazioni fornite in ottemperanza al principio di trasparenza e chiarezza integrano le Condizioni Generali di Contratto già accettate dal Cliente e rispettano le disposizioni dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in materia di tutela del consumatore.

3. Politica per la Qualità

8Route intende offrire ai propri Clienti:

- **un unico interlocutore** per affrontare e risolvere i problemi di gestione dell'informazione interna ed esterna della propria organizzazione (dai servizi Internet e telefonici, al software, all'hardware, alla comunicazione);
- **una presenza capillare e vicina all'utente** per la definizione delle soluzioni, la consulenza, le forniture e l'installazione, la formazione, l'assistenza e la manutenzione;
- **una rete di telecomunicazione** con nodi di accesso diffusi, che faciliti le connessioni agli utenti, ottimizzi i costi e offra una struttura predisposta e gestita anche a livello locale per l'interconnessione di sistemi applicativi;
- **una presenza Internet** in grado di garantire in breve tempo la progettazione, lo sviluppo e la gestione di servizi di comunicazione e informazione utente, nonché l'assegnazione di domini Internet per la visibilità diretta dell'utente sulla rete.

Nel perseguire tali obiettivi, 8Route ha istituito un **Sistema di Gestione della Qualità**, al fine di dimostrare ai propri Clienti – e per ottenere la loro piena soddisfazione – che i servizi erogati sono **sicuri e affidabili**, proponendosi di:

- **coinvolgere i dipendenti**, accrescendone la professionalità tramite motivazione, responsabilizzazione, riconoscimento del merito e piani di formazione specifici;
- **conseguire gli obiettivi di qualità**, fornendo alla Clientela servizi conformi agli standard contrattuali;
- **definire annualmente un Piano di miglioramento**, basato sulle esigenze del Cliente e del mercato, specificandone gli obiettivi per Funzione. Ciascun Responsabile di Funzione sviluppa i propri Obiettivi di Qualità sulla base delle indicazioni della Direzione Aziendale.

8Route considera la **qualità un obiettivo fondamentale**. Per monitorarla:

- Per i servizi di **accesso ad Internet da postazione fissa**, utilizza gli indicatori previsti dalla Delibera 131/06/CSP, aggiornando semestralmente i risultati e pubblicando resoconti semestrali e annuali sul sito alla pagina www.8route.it.

Si precisa che **sono esclusi dal monitoraggio degli indici** i ritardi nelle attivazioni non dipendenti da 8Route e i malfunzionamenti non pertinenti alla rete di 8Route.

3.1 Obiettivi per i Servizi di accesso ad Internet da postazione fissa (Delibera 131/06/CSP)

- **Tempo di attivazione**: intervallo tra l'ordine valido e la disponibilità effettiva del servizio;
- **Tasso di malfunzionamento per linea**: rapporto tra segnalazioni effettive e numero medio di linee attive;
- **Tempo di riparazione dei malfunzionamenti**: tempo tra segnalazione e risoluzione;
- **Tempo di risposta alle chiamate al servizio clienti**: intervallo tra la selezione del numero e la risposta dell'operatore;
- **Addebiti contestati**: rapporto tra reclami ricevuti e numero di fatture emesse;
- **Velocità di trasmissione dei dati**: misurata tramite file di prova (download e upload);
- **Tasso di insuccesso nella trasmissione dati**: rapporto tra trasmissioni fallite e tentativi totali;
- **Ritardo di trasmissione dati**: tempo necessario per trasmettere un pacchetto;
- **Tasso di perdita dei pacchetti**: rapporto tra ping falliti e numero totale di ping effettuati.

4. I Servizi offerti da 8Route

8Route si rivolge a **Aziende e Operatori**, dal settore enterprise al mercato wholesale, appartenenti sia ai **settori tradizionali** che a quelli più **innovativi**, proponendo servizi di **accesso ad Internet ad alta velocità**.

4.1 I Servizi di Connettività Internet

8Route offre soluzioni di **connettività Internet ad alta affidabilità**, progettate per soddisfare le esigenze di privati, professionisti e aziende.

Grazie a una rete proprietaria e a partnership strategiche, garantiamo **connessioni stabili, sicure e scalabili**, con tecnologia in fibra ottica (FTTX):

- **FTTX (Fiber To The X)**: connettività in fibra ottica fino a 1 Gbps, pensata per aziende e utenti che necessitano di massime prestazioni.

Ogni servizio include **assistenza tecnica dedicata** e **monitoraggio costante della rete** per garantire tempi di interventi rapidi e continuità operativa.

Sono inoltre disponibili **servizi aggiuntivi**, come IP statico, linee ridondate per backup e soluzioni personalizzate per aziende che richiedono elevata affidabilità

4.2 I Servizi Wi-fi

8Route offre una **piattaforma cloud avanzata** per la gestione di reti Wi-Fi pubbliche e aziendali, ideale per hotel, bar, ristoranti, spazi di coworking, centri commerciali e aziende.

Caratteristiche principali:

- gestione centralizzata di **reti multi-SSID**,

- protezione della privacy della rete LAN interna,
- strumenti per il controllo delle sessioni di navigazione e del consumo di banda,
- compatibilità con la maggior parte degli apparati hardware presenti sul mercato.

Funzionalità avanzate:

- autenticazione utenti tramite **captive portal personalizzabile**,
- reportistica dettagliata su traffico e accessi,
- gestione gerarchica di sedi e punti di accesso multipli,
- possibilità di integrare campagne marketing (es. login tramite social, newsletter, coupon).

Questa soluzione consente al cliente di offrire **connettività sicura e professionale**, migliorando al tempo stesso la gestione interna e l'esperienza utente.

5. Procedure contrattuali

La formalizzazione del rapporto con il Cliente è assicurata attraverso:

- i **moduli d'ordine**;
- le **condizioni di contratto** relative a tutti i servizi;
- il **listino pubblico**;
- le eventuali **promozioni** pubblicate sui siti Internet del network 8Route;
- le **schede tecniche prodotto** presenti online;
- eventuali **offerte personalizzate** per servizi non standard;
- l'**informativa ai sensi del Regolamento UE 679/2016** (protezione dei dati personali);
- l'**informativa per la tutela dei consumatori nei contratti a distanza** ai sensi del D. Lgs. 206/05.

I documenti indicati sono disponibili nella sezione "Documenti" dei siti appartenenti al network 8Route.

In particolare:

- i **moduli d'ordine** contengono le informazioni fondamentali necessarie a 8Route per l'attivazione e la fornitura del servizio;
- le **condizioni di contratto** descrivono la disciplina negoziale della fornitura del servizio.

L'attenta gestione del rapporto con i Clienti è garantita dal **Servizio Clienti di 8Route**, che rappresenta l'interlocutore per qualsiasi aspetto riguardante la fornitura dei servizi (funzionalità dei servizi, interventi, fatturazione, pagamenti, reclami), mediante mezzi di comunicazione ispirati alla **massima flessibilità e rapidità** (e-mail, fax e telefono).

5.1 Sottoscrizione e invio dei contratti

I contratti per la fornitura dei servizi 8Route possono essere conclusi tramite:

- **invio via pec**;
- **invio via e-mail**;
- **consegna a mano (brevi manu)**;
- **invio postale** di un modulo contrattuale compilato e sottoscritto dal Cliente, corredato dagli eventuali allegati richiesti (ad esempio: copia di un documento di identità).

5.2 Modifica delle condizioni contrattuali

8Route si riserva il diritto di modificare **unilateralmente**, per **giustificato motivo**, le condizioni contrattuali, incluse quelle economiche.

Per "giustificato motivo" si intende:

- il mutamento del contesto **legislativo o regolamentare**;
- variazioni dei presupposti economici utilizzati dai **fornitori** per la formulazione delle condizioni economiche e contrattuali.

Salvo che norme di legge o provvedimenti amministrativi impongano un'applicazione anticipata, le modifiche saranno efficaci a partire dal **31° giorno successivo** alla comunicazione al Cliente, inviata in forma scritta o via e-mail o lettera raccomandata.

In caso di dissenso, il Cliente può recedere dal contratto secondo le modalità e i termini contrattuali.

5.3 Contratti a distanza

La fornitura di offerte e servizi a distanza avviene nel rispetto delle disposizioni del **D. Lgs. n. 206/2005** (Codice del Consumo).

Il Cliente ha diritto di esercitare il **diritto di ripensamento** entro **14 giorni dal ricevimento del contratto o dalla conclusione del contratto a distanza**, senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo. Per esercitare tale diritto, il Cliente deve inviare una comunicazione scritta tramite:

- Raccomandata A.R. a:
8Route S.r.l., Via Isidoro La Lumia 7, Palermo
- PEC all'indirizzo: **8route@pec.net**
- E-mail ordinaria all'indirizzo: **amministrazione@8route.it**

Il recesso comporta la restituzione di eventuali somme già versate per servizi non ancora fruiti, entro i termini previsti dalla normativa vigente, senza applicazione di penali.

Eventuali costi già sostenuti per servizi già eseguiti fino al momento del recesso saranno fatturati in proporzione all'effettivo utilizzo.

5.4 Contenuto del contratto

Lo schema contrattuale di 8Route specifica:

- il **servizio da fornire**, adeguatamente descritto;
- le **condizioni tecniche ed economiche** e i termini di disponibilità al pubblico, con indicazioni per ottenere informazioni aggiornate su prezzi e costi di manutenzione;
- il **tempo di fornitura del collegamento iniziale**;
- la **durata del contratto**, le condizioni di **rinnovo** e di **cessazione** dei servizi;
- i **tipi di servizio di manutenzione** offerti;
- una **sintesi della procedura per i reclami**;
- una **sintesi della procedura per la risoluzione delle controversie**.

5.5 Durata rinnovo e recesso dei contratti

I **contratti di 8Route**, in conformità alla normativa vigente (**D.L. 31.1.2007, n. 7**, convertito in legge, con modificazioni, dall'**art. 1 legge 2 aprile 2007, n. 40**), relativamente alla componente del **servizio di accesso**, hanno **durata di 36 mesi** a partire dalla notifica di attivazione del servizio.

Al termine di tale periodo, il **Contratto si intenderà tacitamente rinnovato per ulteriori periodi di 12 mesi**, salvo disdetta da parte del Cliente da comunicarsi **almeno 30 giorni prima della scadenza naturale**, tramite comunicazione scritta inviata a mezzo PEC all'indirizzo **8route@pec.net** oppure mediante lettera raccomandata A.R., allegando copia di un documento di identità in corso di validità.

Il **recesso anticipato** è consentito in qualsiasi momento, previa richiesta scritta da inoltrarsi tramite:

- Raccomandata A.R. a:
8Route S.r.l.
Via Isidoro La Lumia 7
Palermo
- PEC all'indirizzo: 8route@pec.net

Il preavviso previsto per il recesso è di **30 giorni**.

Per ulteriori informazioni su come effettuare la disdetta, è possibile contattare il numero **091 6199488**.

Nota: eventuali penali o costi per recesso anticipato sono regolati dalle Condizioni Generali di Contratto già accettate dal Cliente.

6. Pagamento del servizio

6. Pagamento del servizio

I Clienti possono utilizzare le seguenti modalità di pagamento:

- bonifico bancario;
- contanti;
- pagamento elettronico (Carta di credito, PayPal);
- addebito diretto in conto corrente bancario (SEPA).

Il Cliente ha il diritto di modificare, in qualsiasi momento durante la vigenza del rapporto contrattuale, la modalità di pagamento prescelta, comunicandolo a 8Route tramite i canali indicati nel contratto.

Termini di pagamento:

Il pagamento dovrà essere effettuato entro i termini indicati in fattura (di norma entro **14 giorni** dalla data di emissione, salvo diverse indicazioni contrattuali previste dalla normativa).

Mancato pagamento:

In caso di mancato pagamento entro i termini previsti:

- 8Route potrà sospendere temporaneamente i servizi fino alla regolarizzazione del pagamento;
- Eventuali importi dovuti potranno essere recuperati secondo le modalità previste dalle Condizioni Generali di Contratto;

- I Clienti hanno diritto di contestare eventuali addebiti, seguendo la procedura per reclami descritta al punto 8.

Evoluzione delle modalità di pagamento:

8Route si riserva la facoltà di:

- Introdurre nuove modalità di pagamento, in linea con l'evoluzione dei sistemi bancari e digitali;
- Limitare o escludere alcune modalità di pagamento in relazione a specifici prodotti o servizi offerti.

7. Fatturazione

Per i **servizi a canone**, 8Route adotta la **fatturazione anticipata**. Nella **prima fattura** sarà indicato il **rateo del servizio**, calcolato dalla data di attivazione fino alla fine del periodo di riferimento, **insieme al canone anticipato relativo al periodo successivo**.

8Route si impegna a **notificare via e-mail, whatsapp, app** la disponibilità delle fatture relative ai servizi erogati, che potranno essere **scaricate dall'area riservata Clienti** all'indirizzo www.8route.it, accessibile tramite **nome utente e password**.

In caso di **pagamento anticipato in unica soluzione**, la fattura viene emessa in conformità alle **tempistiche previste dalla normativa vigente**.

In caso di **denuncia di frode** relativa all'uso indebito dei servizi 8Route, **presentata nelle forme di legge**, i pagamenti riferiti al solo traffico **specificamente denunciato come fraudolento** possono essere **sospesi** fino alla **definizione della controversia**.

- Se viene accertata la **responsabilità di 8Route**, i pagamenti non dovuti, se già effettuati, saranno **rimborsati** come previsto al **punto 10 - Rimborsi e indennizzi**.
- Se invece si dimostra che **non vi è stata frode** o che la **responsabilità non è imputabile a 8Route**, i pagamenti sospesi saranno **addebitati al Cliente**.

8. Reclami e segnalazioni

I Clienti possono presentare **segnalazioni o reclami** riguardanti:

- **malfunzionamenti o inefficienze** del servizio offerto,
- **inosservanza delle clausole contrattuali**,
- **violazioni** di quanto previsto dalla presente **Carta dei Servizi**.

Le segnalazioni possono essere inviate tramite le seguenti modalità:

1. **Ticket online**, attraverso l'**Area Riservata Clienti** all'indirizzo www.8route.it, accessibile tramite **nome utente e password**;
2. **Raccomandata A.R.** indirizzata a:
8Route S.r.l., Via Isidoro La Lumia 7, Palermo.

8Route si impegna a **fornire un riscontro nel più breve tempo possibile** e, comunque, a dare **risposta scritta o via e-mail entro 45 giorni** dalla data di ricezione del reclamo, indicando:

- **l'esito degli accertamenti effettuati**,
- **eventuali azioni correttive intraprese**.

Qualora la **verifica del reclamo** presenti **particolare complessità**, 8Route, entro il termine di 45 giorni, **informerà il Cliente** comunicando i **tempi necessari** per fornire la risposta definitiva.

9. Rimborsi e indennizzi

8Route adotta **procedure snelle ed efficaci** per la gestione dei reclami relativi:

- al **pagamento delle fatture**,
- agli **indennizzi per eventuali malfunzionamenti o disservizi**.

Tutti i reclami devono essere comunicati a 8Route attraverso una delle seguenti modalità:

1. **Ticket online**, tramite l'**Area Riservata Clienti** all'indirizzo www.8route.it, accessibile tramite **nome utente e password**;
2. **Raccomandata A.R.**, indirizzata a:
8Route S.r.l., Via Isidoro La Lumia 7, Palermo.

I reclami relativi alla fatturazione devono essere presentati **entro 30 giorni dalla data di emissione della fattura contestata**.

8Route provvederà a **verificare la fondatezza del reclamo entro 30 giorni dal ricevimento**. In caso di esito positivo, oltre al **ripristino della piena funzionalità del servizio**, sarà riconosciuto un **indennizzo**, calcolato secondo le modalità previste dall'**Allegato A della Delibera AGCOM n. 347/18/CONS**.

9.1 Indennizzi automatici

Gli indennizzi automatici vengono **riconosciuti senza necessità di una specifica richiesta del Cliente**.

9.1.1 Indennizzo per ritardata attivazione del servizio

Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto ai termini contrattuali, oppure di ritardo nel trasloco dell'utenza, **non dovuti a caso fortuito, forza maggiore o a causa imputabile al Cliente**, 8Route riconoscerà automaticamente:

- € 3,50 per ogni giorno di ritardo per i servizi su **banda stretta e banda larga**,
- € 4,50 per ogni giorno di ritardo per i servizi su **banda ultra-larga**.

Se l'utenza interessata è di tipo **"affari"**, l'indennizzo sarà **doppio**.

9.1.2 Indennizzo per sospensione o cessazione del servizio

Nel caso di **sospensione o cessazione amministrativa non giustificata** di uno o più servizi, o in assenza del previsto preavviso, 8Route riconoscerà automaticamente:

- € 3,50 per ogni giorno di sospensione per i servizi su **banda stretta e banda larga**,
- € 4,50 per ogni giorno di sospensione per i servizi su **banda ultra-larga**.

Se l'utenza è di tipo **"affari"**, l'indennizzo sarà **doppio**.

9.2 Indennizzi non automatici

Per tutte le casistiche **non incluse nei punti precedenti**, l'indennizzo sarà riconosciuto **solo su esplicita richiesta del Cliente**, se il disservizio risulta confermato al termine della gestione del ticket tecnico.

9.2.1 Indennizzi per ritardata attivazione o mancata motivazione del ritardo in attivazione di servizi non accessori.

Se 8Route **non informa tempestivamente il Cliente** del ritardo nell'attivazione di un servizio, sarà riconosciuto un indennizzo pari a:

- € 3,50 per ogni giorno di ritardo su **banda stretta e banda larga**,
- € 4,50 per ogni giorno di ritardo su **banda ultra-larga**.

Nel caso di ritardo in una procedura di migrazione, imputabile a 8Route:

- € 1,50 per ogni giorno di ritardo per servizi su **banda stretta e banda larga**,
- € 2,00 per ogni giorno di ritardo per servizi su **banda ultra-larga**.

9.2.2 Indennizzi per mancata attivazione, ritardo nell'attivazione, sospensione o cessazione non motivate di servizi accessori.

Per servizi accessori, 8Route riconoscerà:

- € 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di € 300,00 per ciascun servizio;
- € 1,00 al giorno (massimo € 100,00) se i servizi accessori sono **gratuiti**.

9.2.3 Indennizzo per malfunzionamento del servizio

In caso di **interruzione completa del servizio**, non dovuta a forza maggiore o a cause imputabili al Cliente, 8Route riconoscerà:

- € 3,00 al giorno per servizi su **banda larga**,
- € 5,00 al giorno per servizi su **banda ultra-larga**.

Se il malfunzionamento riguarda **solo una prestazione irregolare**, senza interruzione totale, l'indennizzo sarà:

- € 1,00 al giorno su **banda larga**,
- € 2,00 al giorno su **banda ultra-larga**.

Per utenze di tipo "affari", gli importi vengono **raddoppiati**.

Se il problema riguarda servizi accessori:

- € 1,00 al giorno, fino a € 300,00 per ciascun servizio,
- € 0,50 al giorno (massimo € 50,00) per servizi **gratuiti**.

9.2.4 Indennizzo per omessa o ritardata portabilità del numero

Se la portabilità non viene conclusa nei tempi stabiliti, e 8Route è responsabile del ritardo, l'indennizzo sarà pari a:

- € 3,00 per ogni giorno di ritardo.

9.2.5 Indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti

In caso di **attivazione non richiesta**, 8Route riconoscerà:

- € 3,00 per ogni giorno di attivazione indebita,
- € 1,00 al giorno per servizi **accessori** o **profili tariffari non richiesti**.

Per utenze “**affari**”, gli importi vengono **quadruplicati**.

9.2.6 Indennizzo in caso di perdita della numerazione

In caso di **perdita della titolarità del numero telefonico**, imputabile a 8Route, il Cliente ha diritto a:

- € 100,00 per ogni anno di utilizzo precedente,
- fino a un massimo di € 1.500,00.

Per utenze “**business**”, l’importo è **triplicato**.

9.2.7 Indennizzo per omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici

Se i dati dell’utenza non vengono correttamente inseriti o aggiornati negli elenchi telefonici, 8Route riconoscerà:

- € 50,00 per ogni anno di disservizio.

9.2.8 Indennizzi per omissione o ritardo nella risposta ai reclami

Se 8Route **non fornisce risposta entro 30 giorni** dal ricevimento del reclamo, il Cliente avrà diritto a:

- € 2,50 per ogni giorno di ritardo,
- fino a un massimo di € 300,00.

9.3 Modalità di accredito

Gli indennizzi saranno accreditati automaticamente nella **prima fattura utile**, decorsi **45 giorni** dalla segnalazione del disservizio o dalla sua risoluzione, se successiva alla segnalazione, salvo la possibilità per 8Route di recuperare eventuali somme indebitamente erogate.

Se l’importo dell’indennizzo **supera il totale della prima fattura utile**:

- la parte eccedente, se **maggiore di €100,00**, sarà corrisposta, **su richiesta dell’utente**, tramite **bonifico bancario**, entro **30 giorni** dall’emissione della fattura e previa comunicazione delle coordinate bancarie da parte dell’interessato del servizio.

Per le **utenze con pagamento anticipato del traffico**, l’indennizzo sarà erogato tramite accredito diretto, con contestuale notifica via **email** al Cliente.

In caso di **cessazione del servizio**, oppure su **esplicita richiesta dell’utente**, se la somma da corrispondere è **superiore a €100,00**, l’indennizzo sarà liquidato tramite **assegno o bonifico bancario** entro **60 giorni** dall’accertamento del disservizio.

9.4 Esclusione degli indennizzi

Non è previsto alcun indennizzo a favore del Cliente nei seguenti casi:

- **Uso anomalo o non conforme** alle Condizioni Contrattuali dei servizi forniti da 8Route, da parte del Cliente.
- **Mancata segnalazione del disservizio** entro **90 giorni** dal momento in cui il Cliente ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza applicando l’ordinaria diligenza.

10. Procedura di Conciliazione

Per le controversie tra **8Route** e il **Cliente** si applicano i criteri, le condizioni, i termini e le modalità di risoluzione **non giurisdizionale** stabiliti dall’**Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM)**, come previsto dalla **delibera 173/07/CONS**.

In particolare, per le controversie indicate all’art. 2, comma 1, della suddetta delibera:

- Il **ricorso in sede giurisdizionale è improcedibile** fino a quando non sia stato esperito il **tentativo obbligatorio di conciliazione** dinanzi al **Co.re.com** competente per territorio, munito di delega a svolgere tale funzione, o davanti ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie.
- Il **termine massimo** per la conclusione della procedura conciliativa è di **30 giorni** dalla data di proposizione dell’istanza.
- Decorso tale termine, le parti possono procedere con il ricorso in sede giurisdizionale, anche nel caso in cui la procedura conciliativa non sia stata conclusa.

11. Assistenza e punti di contatto

8Route fornisce ai propri **Clienti** un servizio di assistenza accessibile tramite **telefono, posta e mezzi telematici**, adeguato alle esigenze degli utenti. Il servizio costituisce il **punto di accesso** per:

- Segnalare **disservizi**;
- Ottenere risposte su **servizi forniti, prezzi, fatturazione e procedure di reclamo**;
- Segnalare eventuali violazioni dei **principi e degli standard** descritti nella presente Carta dei Servizi.

I **punti di contatto** sono:

- **Via posta:** 8Route S.r.l., Via Isidoro La Lumia 7 – Palermo;
- **Telefonicamente:** numero 0916199488, dal **lunedì al venerdì, dalle 09:00 alle 18:00** per assistenza commerciale, amministrativa e tecnica;
- **Posta elettronica:** assistenza@8route.it;
- **Via telematica:** tramite l'apposito strumento presente nella **pagina contatti** dei siti del network 8Route (informazioni generiche e assistenza tecnica).

12. Pubblicazione e validità della carta

La **Carta dei Servizi** è pubblicata nella sezione **"Documenti"** dei siti del **network 8Route** e all'indirizzo www.8route.it, ed è resa disponibile presso le **sedi indicate nei documenti di fatturazione**.

Gli **standard** riportati nella presente Carta decorrono dalla **data di pubblicazione** sul sito web e sono da considerarsi **validi in condizioni normali di servizio a regime**.

Revisione periodica: 8Route si impegna a riesaminare e aggiornare la Carta dei Servizi almeno **una volta all'anno**, o comunque in occasione di modifiche normative o contrattuali rilevanti. Ogni revisione sarà pubblicata sul sito www.8route.it e resa disponibile presso le sedi indicate nei documenti di fatturazione.