

LA CARTA DEI SERVIZI

PARTE PRIMA: PRINCIPI FONDAMENTALI

La presente Carta dei Servizi è stata redatta in base ai principi espressi dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 a cui deve uniformarsi, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici e recepita, con successive disposizioni, dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni - delibera n. 179/03/CSP, relativa alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni; delibere n. 254/04/CSP e 79/09/CSP in materia di telefonia vocale fissa; delibere n. 154/12/CONS e 79/09/CSP in materia di comunicazioni mobili e personali; delibere n. 131/06/CSP e n. 244/08/CSP in materia di accesso a internet da postazione fissa -, nell'ottica di garantire la trasparenza nei rapporti con la propria clientela. Infatti, la Carta dei Servizi è un documento che ogni operatore è tenuto ad adottare per dare informazioni agli utenti sui servizi offerti, sui diritti e sugli obblighi discendenti dal rapporto contrattuale e sulla qualità che s'impegna a garantire agli utenti.

Alla Carta dei Servizi si affiancano le Condizioni Generali di Contratto, che disciplinano i rapporti contrattuali in essere con la nostra Clientela.

Inoltre, la Carta dei Servizi è pubblicata sul sito istituzionale www.e-mind.it e su quello dedicato www.wingair.it

Il Servizio Clienti E-Mind è disponibile al numero Verde **800 022 169** con chiamata gratuita, per ogni tipo di informazione legata alla Carta dei Servizi o per qualsiasi altra informazione riguardante i servizi di telecomunicazioni.

Chi siamo

E-Mind è una società a responsabilità limitata nata nel 1997 a Imola e ad oggi opera prevalentemente in Emilia Romagna.

E-Mind srl negli anni ha ottenuto dal Ministero per lo Sviluppo Economico (ex Comunicazioni) i seguenti titoli Autorizzatori (ex licenze) per Reti e Servizi di Comunicazioni Elettroniche:

- Autorizzazione Generale allo scopo di prestare il servizio di Internet Service Provider;
- Autorizzazione Generale per i servizi Wireless su frequenze pubbliche condivise 2.4 e 5 GHz per servizi WiFi e HyperLan.

I Servizi

I servizi erogati da E-Mind sono finalizzati alla soddisfazione delle esigenze del Cliente nell'ambito delle connessioni internet a banda larga (cablate e senza fili), dei servizi a valore aggiunto quali server virtuali privati, domini, hosting, VoIP e degli apparati necessari all'utilizzo degli stessi, nel rispetto dei principi sotto esposti. Tutti i servizi sono descritti in dettaglio nelle relative schede presenti sul sito istituzionale di E-Mind, www.e-mind.it

I principi

L'erogazione dei servizi da parte di E-Mind avviene nel rispetto dei principi di eguaglianza ed imparzialità di trattamento, nella garanzia di un servizio continuativo, nella partecipazione dei Clienti alla prestazione del servizio, nel perseguimento di obiettivi di efficienza ed efficacia.

Eguaglianza ed Imparzialità di Trattamento

E-Mind fornisce il servizio di telecomunicazioni al pubblico rispettando i principi di uguaglianza dei diritti dei Clienti e di non discriminazione degli stessi per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

E-Mind ispira i propri comportamenti nei confronti dei Clienti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, ed in tal senso si interpretano le condizioni generali e specifiche di erogazione dei servizi di telecomunicazioni e la normativa di riferimento. E-Mind si impegna quindi a garantire, nei limiti territoriali della Autorizzazione Generale, a lei rilasciata, parità di trattamento a parità di condizioni del servizio offerto. L'attività di E-Mind si ispira inoltre a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità ed è proprio in funzione di tali principi che E-Mind si impegna ad interpretare le singole clausole delle condizioni generali di fornitura del servizio e le norme dettate in materia.

Continuità del servizio

E-Mind fornisce i servizi in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni, fatta eccezione dei soli casi in cui si dovesse ricorrere ad interventi di manutenzione e riparazione, anche conseguenti ad eventuali guasti, nonché a cause di forza maggiore od ottemperanza a leggi vigenti o a provvedimenti dell'Autorità Pubblica. Nella consapevolezza che la continuità di servizio rappresenta un valore cruciale per le esigenze dei propri Clienti, E-Mind utilizza tutte le più moderne infrastrutture tecnologiche per garantire la massima continuità ottenibile, che comunque non può prescindere da disservizi imputati a forza maggiore e determinati da eventi o da terzi che non rientrano quindi sotto la responsabilità diretta di E-Mind. Nei casi di disservizi per interventi di manutenzione o per causa di forza maggiore, E-Mind adotta i provvedimenti necessari al fine di ridurre al minimo il disagio per gli utenti, eventualmente informando in anticipo i propri utenti degli interventi manutenzione programmata che possono comportare interruzioni dei servizi, tramite comunicazioni inviate via e-mail agli utenti interessati. Si informa comunque che i servizi vengono alimentati tramite energia elettrica e che alcuni elementi di rete non sono ridondabili e che in caso di applicazioni che richiedano particolare continuità del servizio è opportuna la predisposizione di opportuni sistemi di emergenza (ad esempio con connessione di backup su altra tecnologia). Nel caso specifico dei servizi wireless in banda non licenziata, essendo possibili lecite interferenze di terzi, queste ultime possono considerarsi causa di forza maggiore, come peraltro evidenziato nella documentazione contrattuale in relazione alla Delibera 183/03/CONS.

Partecipazione, Cortesia e Trasparenza

Il Cliente ha il diritto di richiedere ad E-Mind le informazioni che lo riguardano, avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami.

E-Mind esaminerà con attenzione ogni reclamo e/o suggerimento, al fine di migliorare il rapporto con i propri Clienti e la qualità dei servizi forniti, nell'obiettivo primario di improntare la propria attività a criteri di cortesia, chiarezza, correttezza e trasparenza.

Per consentire ai propri Clienti di scegliere la soluzione migliore per le loro esigenze, all'interno della gamma dei servizi offerti, E-Mind si impegna alla massima trasparenza per la condivisione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi.

Il sito istituzionale, inoltre, è aggiornato costantemente nei contenuti ed è in continua evoluzione per rendere semplice e chiara la spiegazione dei servizi e delle caratteristiche dei prodotti permettendo ai Clienti un acquisto coerente con le proprie esigenze.

Efficacia ed Efficienza

E-Mind persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, procedurali più funzionali allo scopo

Sicurezza

E-Mind si prefigge di mantenere costantemente aggiornata l'infrastruttura di sicurezza propria e dei Clienti per minimizzare l'effetto dannoso di eventi esterni, eventualmente anche illeciti. In particolare E-Mind garantisce che i propri sistemi di posta elettronica adottino tutte le misure necessarie ad evitare il loro utilizzo come veicolo di spam.

La gestione della sicurezza internet avviene grazie alle competenze del reparto tecnico di E-Mind che garantisce standard elevati di affidabilità e l'utilizzo di tecnologie leader di mercato.

PARTE SECONDA: RAPPORTI DI E-MIND CON GLI UTENTI

Chiarezza e Comprensibilità dei messaggi (o Diritto di Informazione)

E-Mind si impegna ad informare il pubblico circa i servizi offerti e le relative condizioni economiche e tecniche di fornitura utilizzando un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile.

Trasparenza delle Condizioni Contrattuali

In ottemperanza al principio di libera determinazione, la stipula del contratto di fornitura del servizio, la facoltà di esercizio del recesso, le variazioni contrattuali anche per includere od escludere la fornitura di un servizio supplementare o di altre prestazioni aggiuntive sono resi ugualmente accessibili e praticabili, attraverso procedure semplici, chiare, ed equilibrate.

Informazioni agli utenti

E-Mind si impegna a:

- attivare tutti servizi offerti definendo con il Cliente tempi e modalità, secondo le Condizioni generali di Contratto consegnate al Cliente in occasione della sottoscrizione o comunque a questo rese note mediante pubblicazione e conseguente facoltà di presa visione direttamente nel sito Internet di E-Mind;
- fornire un servizio telefonico gratuito attraverso il numero verde **800 022 169**, al quale il cliente può rivolgersi per chiedere informazioni circa i diversi servizi erogati, le condizioni economiche, segnalare disservizi e richiedere assistenza; in alternativa, è

possibile rivolgersi per chiedere informazioni e fare le segnalazioni di cui sopra, attraverso una segnalazione dalla pagina del sito www.e-mind.it/assistenza-online

- garantire nei rapporti con la clientela, attraverso tutto il proprio personale dipendente, rispetto e cortesia e, inoltre, ad agevolarla nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti sono in tal senso tenuti ad indicare le proprie generalità;

- inviare la fattura contenente le informazioni necessarie; a richiesta e gratuitamente, è possibile richiedere la documentazione delle comunicazioni effettuate nel periodo di riferimento conformemente a quanto previsto dal Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e successive deliberazioni, e dall'autorizzazione del Garante della Privacy del 13/03/2008;

- comunicare ogni modifica delle condizioni contrattuali, siano esse tecniche, giuridiche od economiche, con preavviso di 30 (trenta) giorni dalla data della loro efficacia. Entro tale termine il Cliente che non intenda aderire alla modifica contrattuale potrà esercitare la facoltà di recedere dal Contratto, senza che ciò comporti l'applicazione di alcuna penale, dandone comunicazione scritta a E-Mind mediante lettera raccomandata a/r.

In tal caso il Contratto si intenderà definitivamente risolto a far data dalla ricezione da parte di E-Mind della comunicazione di recesso dell'utente. In difetto di comunicazione da parte dell'utente entro il termine su indicato, la modifica sarà efficace a far data dal giorno successivo al termine ultimo per il recesso.

I servizi si intendono erogati a tempo indeterminato. Le parti potranno recedere mediante apposita comunicazione, indirizzata dall'utente a E-Mind o viceversa, entro i termini previsti dal Contratto stesso. La competenza del costo di uno specifico servizio decorre dalla data di attivazione del servizio, anche qualora l'utente non lo utilizzi l'addebito di un canone avverrà periodicamente fino a ricezione di disdetta nei termini contrattuali.

Il Cliente potrà recedere in qualsiasi momento dal Contratto, con modalità e tempistiche regolamentate dalle condizioni generali di Contratto del singolo servizio. Il Cliente sarà tenuto a versare a E-Mind l'importo dovuto per l'utilizzo del servizio fino alla sua effettiva disattivazione, nonché l'eventuale contributo per il costo di disattivazione dello stesso, se presente.

Fatturazione e modalità di pagamento

La fattura viene inviata agli utenti per via telematica, contiene tutte le indicazioni relative ai servizi attivi e ai periodi di riferimento.

Il pagamento potrà avvenire tramite Bonifico Bancario, RiBa o RID

In caso di ritardato pagamento, il Cliente sarà tenuto a corrispondere gli interessi di mora e il risarcimento dei costi di recupero, secondo i termini, le modalità e il saggio degli interessi di cui al d.lgs. 09.10.2002 n. 231, che le Parti riconoscono applicabile al presente rapporto contrattuale, indipendentemente dalla qualificazione del cliente e dallo scopo per il quale agisce. Inoltre, in caso di ritardato pagamento e, comunque, in caso di inadempimento, da parte del cliente, agli obblighi assunti con il presente contratto, E-Mind potrà sospendere immediatamente le prestazioni ed i servizi in corso, senza alcun obbligo di preavviso. Trascorsi ulteriori 15 (quindici) giorni dalla sospensione del servizio, senza che il cliente abbia provveduto ad adempiere

integralmente le proprie obbligazioni, E-Mind avrà inoltre la facoltà di risolvere il contratto, trattenendosi le somme versate dal cliente in esecuzione del contratto medesimo a titolo di risarcimento, nonché addebitare il contributo sui costi di disattivazione ove presenti, salvo il diritto al ristoro del maggior danno eventualmente subito.

Le modalità di fatturazione dei singoli servizi ed i relativi termini di pagamento costituiscono parte integrante della proposta commerciale e sono pertanto specificate all'interno del contratto di fornitura sottoscritto dal Cliente. Il Cliente può rivolgersi al Servizio Clienti di E-Mind per informazioni e chiarimenti circa la propria posizione contrattuale e i dati riportati in fattura.

Assistenza

Il Servizio Clienti è un servizio di assistenza sia tecnica che commerciale adeguato alle esigenze operative degli utenti che consente di segnalare disservizi, proporre quesiti sui servizi forniti, ottenere informazioni sulle procedure di reclamo ed è disponibile nei giorni feriali dalle 8.00 alle 13.00 dalle 14.30 alle 18.30.

Sono esclusi i giorni festivi, le ferie comunicate preventivamente via mail agli utenti.

Il servizio è disponibile:

- telefonicamente al numero 0542 361373 o al numero Verde **800 022 169**
- via mail all'indirizzo assistenza@e-mind.it
- via web, tramite apertura di un ticket all'indirizzo <http://www.e-mind.it/help/assistenza-online>
- via fax al numero 0542 643258

Reclami e segnalazioni

Qualsiasi reclamo dell'utente relativo a malfunzionamenti dei servizi, inefficienze, presunta inosservanza delle clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi, nonché dei livelli di qualità stabiliti, può essere presentato, senza oneri, al Servizio Clienti di E-Mind.

Per ciascun reclamo, E-Mind comunicherà al cliente l'esito dello stesso entro un massimo di 30 giorni lavorativi dalla presentazione dello stesso, 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.

In ogni caso, rimane il diritto dell'utente di accedere, come previsto dalla delibera n.182/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, alle procedure di risoluzione delle controversie anche alternative alla giurisdizione e di chiedere al Dipartimento l'adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire l'erogazione del servizio o a far cessare forme di abuso o di scorretto funzionamento da parte dell'organismo di telecomunicazioni sino al termine della procedura conciliativa, alle condizioni di cui all'art. 5, allegato A della medesima delibera 182/02/CONS, in caso di sospensione del servizio nel corso del tentativo di conciliazione.

Segnalazione disservizi

In presenza di condizioni di malfunzionamento o di irregolare funzionamento della propria infrastruttura, E-Mind si impegna ad intervenire con la massima tempestività per provvedere all'individuazione e risoluzione del problema.

In caso di indisponibilità della linea, l'utente contatta il servizio assistenza di E-Mind. L'operatore che riceve la comunicazione esegue immediatamente una diagnosi di

primo livello sulla continuità del servizio, verifica le configurazioni ed effettua una serie di test con eventuale collaborazione dell'utente. Nel caso l'intervento non sia risolutivo l'operatore passa al secondo livello di intervento estendendo i controlli sull'intera infrastruttura di E-Mind e coinvolgendo eventualmente i tecnici di rete.

Qualora il problema sia riconducibile alla struttura sotto il controllo diretto di E-Mind, l'intervento è immediato e l'operatore è in grado di fornire all'utente le adeguate informazioni sui tempi di risoluzione. Nel caso il problema rilevato risultasse attribuibile alla rete privata dell'utente o comunque alla struttura sotto il suo diretto controllo, l'operatore richiede all'amministratore della rete locale dell'utente il distacco della rete e l'esecuzione di alcuni test con l'impiego di una sola postazione per verificare il corretto funzionamento della linea dati.

Una volta eseguiti tutti i controlli, se venisse rilevato che il guasto è imputabile alla struttura del Gestore di Rete (ad esempio Telecom Italia o altro gestore), l'operatore avvia immediatamente tutte le procedure previste dal protocollo guasti del Gestore stesso, segnalando il disservizio all'ufficio preposto e mettendosi a disposizione dello staff tecnico di competenza per eseguire tutte le verifiche previste dalla procedura. Una volta individuata la natura del disservizio, il guasto viene ufficialmente preso in carico dal Gestore di Rete e lo staff tecnico di E-Mind resta in attesa della segnalazione di "chiusura guasto", entro le tempistiche previste dai contratti fra Operatori regolati dalle disposizioni dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Pervenuta la segnalazione di chiusura guasto, l'operatore di E-Mind contatterà l'utente per comunicare la presunta risoluzione del disservizio e ripetere tutte le verifiche di primo livello. Qualora l'utente non renda possibili le verifiche, la segnalazione si intenderà risolta e il guasto chiuso.

Verificato il corretto funzionamento della linea, il guasto viene definitivamente chiuso. Nel caso, invece, l'esito delle verifiche fosse negativo, l'operatore di E-Mind respinge la chiusura dando ulteriore continuità all'intervento del reparto tecnico del Gestore di Rete, ritornando in attesa della successiva segnalazione di chiusura guasto. Le verifiche devono essere eseguite nelle 5 ore successive alla segnalazione di chiusura guasto altrimenti l'eventuale persistenza del disservizio dovrà essere segnalata al Gestore di Rete con una nuova procedura.

PARTE TERZA: STANDARD DI QUALITA'

Standard generali

E-Mind si impegna a garantire i parametri di qualità previsti dalle norme vigenti (con riferimento al D.M. 6 aprile 1990, "Piano Regolatore Nazionale delle Telecomunicazioni" All. 8, art. 8.1.2, relativo al grado di perdita della rete e successive modifiche), ed individua, di anno in anno, gli standard di qualità da perseguire nell'erogazione dei propri servizi, comunicandoli agli utenti unitamente all'indicazione dei risultati raggiunti. I citati standard sono di carattere generale quando si riferiscono al complesso delle prestazioni rese da E-Mind ovvero di carattere speciale quando si riferiscono alla singola prestazione resa agli utenti.

E-Mind si impegna a garantire sia gli standard generali sia gli standard specifici in condizioni normali ed in assenza di ostacoli che rendano impossibile il conseguimento relativo e si impegna ad informare tempestivamente gli utenti qualora si verificano eventuali difficoltà, ritardi o impossibilità tecniche sopraggiunte anche con riferimento alle procedure che coinvolgono le Autorità Pubbliche (ad es. ottenimento di

numerazioni telefoniche, possibilità di attivare linee dati da parte di Telecom Italia, etc.).

Per l'anno in corso E-Mind ha individuato i seguenti standard di qualità:

1.SERVIZI DI ACCESSO A INTERNET DA POSTAZIONE FISSA (Delibera 131/06/CSP e s.m.i.)

1.1 Continuità del servizio

I servizi di comunicazione elettronica sono attivi 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno ad eccezione dei periodi di manutenzione e riparazione opportunamente segnalati all'utenza e/o ad interruzioni dovute a cause di forza maggiore quali guasti propri o di terzi o eventuali disturbi del collegamento WI-FI/Hyperlan trattandosi di sistema di accesso mediante uso condiviso e non protetto delle frequenze, salvo per la banda minima garantita dal contratto.

1.2 Efficacia delle rete

E-Mind, attraverso la costante analisi dei flussi di collegamento, si pone i seguenti obiettivi specifici:

- a. latenza inferiore ai 100 ms round trip (99%) fino al pop;
- b. tasso di insuccesso nella trasmissione dati (packet loss) inferiore al 5% fino a nostri border gateway;

1.3 Tempo di attivazione dei servizi

Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica di tipo xDSL e Hiperlan2. L'obiettivo perseguito per i tempi di attivazione dei servizi effettivamente attivabili di accesso a internet da postazione fissa (tempo intercorrente tra il giorno di registrazione dell'ordine valido dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente) è entro un tempo medio di 30 (trenta) giorni solari per tutti i servizi di trasmissione dati.

1.4 Tasso di malfunzionamento

Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica di tipo xDSL e Hiperlan2. L'obiettivo perseguito è un tasso di malfunzionamento (rapporto fra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo), per disservizi non dipendenti da cause di forza maggiore inclusi eventuali disturbi del collegamento WIFI/Hyperlan trattandosi di sistema di accesso mediante uso condiviso e non protetto delle frequenze, inferiore al 7%.

1.5 Tempi di riparazione dei malfunzionamenti

Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica di tipo xDSL e Hiperlan2. L'obiettivo perseguito per i tempi medi di riparazione dei malfunzionamenti dei servizi di accesso a internet da postazione fissa (tempo intercorrente tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità per guasti non dipendenti da operatori terzi o da apparati del Cliente), a meno di ritardi dipendenti dall'utente, è inferiore a 168 ore.

1.6 Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza.

Indicatore applicabile ai servizi di Comunicazione Elettronica.

L'obiettivo prefissato per i tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza è un tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta operatore umano inferiore a 60 secondi sui numeri che prevedono servizi IVR; tempo totale medio di risposta dell'operatore umano ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto inferiore a 120 secondi per le chiamate andate a buon fine

1.7 Addebiti contestati.

L'obiettivo perseguito è un tasso percentuale relativo a contestazioni pervenute in forma scritta o in altra forma riconosciuta e tracciabile rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo inferiore al 1%

2. SERVIZI DI TELEFONIA VOCALE FISSA

2.1 Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale

L'indicatore indica i giorni solari che intercorrono tra il momento dell'ordine del servizio da parte del Cliente ed il giorno in cui il servizio è realmente utilizzabile dal richiedente. L'obiettivo perseguito è di 20 giorni lavorativi con percentile del 95%, con una percentuale di allacciamenti eseguiti entro il termine previsto da contratto pari al 90%.

2.2 Tasso di malfunzionamento per linea di accesso

Indicatore riferito al rapporto tra il numero delle segnalazioni di malfunzionamenti effettivi eseguite dai clienti e il numero medio di linee di accesso attive.

L'obiettivo perseguito è un tasso di malfunzionamento inferiore al 5% per i servizi forniti con strutture proprie.

2.3 Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

L'indicatore si riferisce al tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la sua eliminazione.

L'obiettivo perseguito è di un percentile dell'80% pari a 48 ore e di un percentile del 95% pari a 96 ore.

2.4 Tempo di risposta dei servizi tramite operatore

Intervallo di tempo esistente tra la ricezione delle informazioni di indirizzamento e l'istante in cui l'operatore umano risponde per fornire il servizio richiesto.

L'obiettivo perseguito è di 120 secondi di tempo medio di risposta con una percentuale di chiamate con un tempo di risposta inferiore ai 60 secondi pari al 50%.

2.5 Fatture contestate

Indicatore inteso quale percentuale delle fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

L'obiettivo perseguito è di un valore inferiore al 0,65%.

2.6 Accuratezza in fatturazione

Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente.

L'obiettivo perseguito è inferiore al 1%

PARTE QUARTA: RIMBORSI E INDENNIZZI

Somme erroneamente addebitate

E-Mind si impegna a rimborsare agli utenti (anche tramite compensazione) le somme erroneamente addebitate entro sessanta giorni dall'accertamento dell'erroneità dell'addebito.

Indennizzi

Nessun indennizzo è dovuto nei casi di disservizi conseguenti o comunque collegati ad un utilizzo anomalo dei servizi o non conforme alla causa o alle condizioni del Contratto.

Restituzione del credito residuo dei servizi prepagati

In caso di servizio prepagato il credito residuo verrà integralmente restituito, salvo utilizzo per compensazione di posizioni aperte del titolare del servizio, tramite bonifico bancario dietro richiesta tramite lettera raccomandata A/R da inviarsi entro 30 (trenta) giorni dalla cessazione del servizio a seguito di scadenza, disdetta o recesso anticipato e che contenga le generalità del titolare del servizio e gli estremi completi (codice IBAN e intestatario) del proprio conto bancario.

Restituzioni di cauzioni o anticipi conversazioni

Qualora previsti, cauzioni o anticipi conversazioni verranno restituiti entro 90 (novanta) giorni dalla cessazione dei rapporti contrattuali oppure entro 180 (centottanta) giorni dalla cessazione dei rapporti contrattuali maggiorati di interessi o indennizzi equivalenti a quelli previsti nei casi di inadempimento.