Valcanale Energia Srl
Via Officine 10 – 33018 TARVISIO (UD)

www.valcanale.net - info@valcanale.net
CF e PIVA 02756330300
REA UD 285705

CARTA DEI SERVIZI 2024

Premessa

VALCANALE ENERGIA SRL nell'ottica di garantire la trasparenza nei rapporti con la propria clientela e secondo quanto previsto dalla direttiva del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994, relativa ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", dalla delibera AGCOM 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b) numero 2 della legge 31 luglio 1997, n. 249", nonché dalla delibera AGCOM 131/06/CSP "Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa, ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2 della legge 31 luglio 1997, n. 249", nonché dalla Delibera AGCOM 79/09/CSP "Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche" e della Delibera AGCOM 156/23/CONS "Disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni elettroniche accessibili al pubblico da postazione fissa", adotta la presente "Carta dei Sevizi" che risponde all'esigenza di fissare principi e regole nei rapporti tra gli operatori di telecomunicazioni che erogano servizi al pubblico e i clienti.
La Carta dei Servizi è il documento che descrive i principi e le modalità operative adottate da VALCANALE ENERGIA SRL nella relazione con i propri Clienti e intende sintetizzare non solo i diritti dei Clienti, ma anche le responsabilità che VALCANALE ENERGIA SRL assume nei loro confronti. Per tale ragione la Carta dei servizi VALCANALE ENERGIA SRL è richiamata nelle condizioni generali di contratto.
La Carta dei Servizi costituisce base di riferimento nei rapporti fra VALCANALE ENERGIA SRL e le persone fisiche o giuridiche, ivi compresi il consumatore (che il Codice del Consumo definisce come "la persona fisica che, in relazione ai contratti di cui alla lettera a), agisce per scopi non riferibili all'attività professionale eventualmente svolta"), che utilizzano o chiedono di utilizzare servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico, di seguito indicati come "utenti", indicando una serie di parametri di qualità dei servizi offerti, quali continuità, regolarità e tempi di ripristino, che VALCANALE ENERGIA SRL si impegna a garantire, permettendo agli utenti di verificarne l'effettiva realizzazione e fornendo informazioni utili per l'inoltro di segnalazioni, proposte, richieste di chiarimenti e segnalazioni di disservizio, ovvero questioni attinenti oggetto, modalità e costi della prestazione erogata.
La presente Carta dei Servizi potrà essere aggiornata periodicamente al fine di tener conto dell'evoluzione tecnologica e regolamentare, nonché dell'organizzazione dell'azienda e viene resa disponibile, nella versione più aggiornata, nella sezione "Informazioni Contrattuali" del sito internet www.valcanale.net, nonché eventualmente fornita agli utenti che ne facciano richiesta ai riferimenti del Servizio Clienti. Essa va letta congiuntamente alla documentazione contrattuale specifica del singolo servizio fruito dall'utente. Il Servizio Clienti di VALCANALE ENERGIA SRL è disponibile telefonicamente (durante i giorni e gli orari di apertura) al numero 0428 870087 oppure all'indirizzo di posta elettronica info@valcanale.net. Nella sezione del sito web www.valcanale.net relativa alla Carta dei Servizi sono disponibili anche le "Informazioni e condizioni generali di contratto", le informazioni relative alla "trasparenza tariffaria" e le "Informazioni sulla qualità commerciale" le "Prestazioni fornite con l'offerta di base", le "Informazioni sugli obiettivi ed i risultati di qualità del servizio" e le informazioni relative alla "Trasparenza Tecnica".
Oltre la Carta dei Servizi sono rese pubbliche le Condizioni Generali di Contratto (Art. 1341 c.c.) che disciplinano i rapporti contrattuali con il Cliente.

La Società

VALCANALE ENERGIA SRL con sede in Via Officine 10 – 33018 TARVISIO (UD) è nata alla fine dell'anno 2013 per scissione proporzionale dalla società Idroelettrica Valcanale sas; per effetto di tale scissione i soci delle due società sono le medesime persone fisiche con le medesime quote. Amministratore unico di VALCANALE ENERGIA SRL è Mario Gabriele Massarutto. Il sito istituzionale di VALCANALE ENERGIA SRL è https://www.valcanale.net.
VALCANALE ENERGIA SRL è un fornitore di servizi di connettività internet e servizi a valore aggiunto ad alto livello ed è un operatore titolare dell'Autorizzazione Ministeriale generale per la fornitura al pubblico di servizi di rete e di comunicazione elettronica ed autorizzata all'esercizio di servizi per comunicazione elettronica ISP, WISP, VoIP; è altresì iscritta al Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) e costituisce quindi un organismo di telecomunicazioni che fornisce i relativi pubblici servizi.

I Servizi

I servizi erogati da VALCANALE ENERGIA SRL 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 VALCANALE ENERGIA SRL, www.valcanale.net.

Provvisorietà

Questo documento è soggetto a variazioni, in relazione alle disposizioni di legge che dovessero essere emanate, alle direttive da parte delle Autorità competenti in materia e ad altre modifiche degli elementi qui disciplinati.

CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi di VALCANALE ENERGIA SRL si articola in quattro parti:

- la parte prima illustra i principi fondamentali che stanno alla base dei servizi offerti;
- la parte seconda indica come sono regolati i rapporti di VALCANALE ENERGIA SRL con gli utenti e l'accessibilità ai servizi;
- la parte terza elenca gli standard qualitativi dei servizi;
- la parte quarta descrive procedure e modalità inerenti rimborsi e indennizzi.

1. PARTE PRIMA - I PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi erogati da VALCANALE ENERGIA SRL sono finalizzati alla soddisfazione delle esigenze dei Clienti nell'ambito delle connessioni internet a banda larga (cablate o senza fili) e servizi a valore aggiunto (server virtuali privati, hosting, posta elettronica, domini, VoIP) nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, partecipazione, correttezza, trasparenza, efficienza, efficacia, flessibilità, responsabilità e governance, cortesia e disponibilità.

1.1 UGUAGLIANZA ED IMPAZIALITA' DI TRATTAMENTO

VALCANALE ENERGIA SRL eroga i propri servizi ispirandosi al principio di eguaglianza e di pari dignità, prescindendo da differenze di sesso, razza, etnia, lingua, religione e opinioni politiche tra gli utenti e non operando discriminazioni tra le diverse aree geografiche in cui vengono offerti i servizi e tra diverse categorie o fasce di utenti, a parità di condizioni e di servizio prestato. Le attività di VALCANALE ENERGIA SRL si ispirano ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, in base ai quali sono state formulate e devono essere interpretate le clausole delle condizioni generali e delle condizioni particolari di fornitura dei servizi e in base ai quali devono essere interpretate le norme regolamentari e di settore.

1.2 CONTINUITA' DI SERVIZIO

VALCANALE ENERGIA SRL 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, VALCANALE ENERGIA SRL 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 VALCANALE ENERGIA SRL. Nei casi di disservizi per interventi di manutenzione o per causa di forza maggiore, VALCANALE ENERGIA SRL adotta i provvedimenti necessari al fine di ridurre al minimo il disagio per gli utenti, eventualmente informando in anticipo i propri utenti degli interventi di manutenzione programmata che possono comportare interruzioni dei servizi, tramite comunicazioni pubblicate nel proprio sito o contattando direttamente l'utente qualora si rendessero necessari interventi presso la sede di quest'ultimo. 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.

1.3 PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO

VALCANALE ENERGIA SRL garantisce la partecipazione dei singoli utenti e delle associazioni di consumatori al processo

di miglioramento dei servizi offerti. Ogni utente può inviare il proprio contributo, generale o relativo al singolo caso specifico, sotto forma di segnalazioni di disservizio, osservazioni, reclami e suggerimenti, attraverso i riferimenti del Servizio Clienti, come pure richiedere in qualsiasi momento informazioni che lo riguardino. Con specifico riferimento ai reclami e specifiche segnalazioni si precisa che gli stessi saranno presi in considerazione con tempi di riscontro inferiori ai 30 (trenta) giorni dalla ricezione.

1.4 CORTESIA, CORRETTEZZA, TRASPARENZA E CHIAREZZA

VALCANALE ENERGIA SRL assicura un trattamento rispettoso e cortese del singolo utente, improntato a principi di trasparenza e semplicità, al fine di garantire il pieno e consapevole diritto di scelta e di agevolare l'esercizio dei diritti di scelta e l'adempimento delle procedure richieste per la fornitura, il recesso e le variazioni, anche tramite l'uso di linguaggio e procedure semplici, chiare ed equilibrate. VALCANALE ENERGIA SRL si adopera affinché gli operatori che vengono in contatto con gli utenti, sia in forma personale che per via telefonica o telematica, forniscano all'utente un proprio identificativo.
Per consentire ai propri Clienti di scegliere la soluzione migliore per le loro esigenze, all'interno della gamma dei servizi offerti, VALCANALE ENERGIA SRL 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 così ai Clienti un acquisto coerente con le proprie esigenze.

1.5 EFFICIENZA, EFFICACIA E FLESSIBILITA'

VALCANALE ENERGIA SRL persegue quotidianamente il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi forniti agli utenti, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, amministrative e procedurali più adatte allo scopo, nella consapevolezza che esse rappresentano un valore cruciale per la scelta di VALCANALE ENERGIA SRL da parte dei propri Clienti. VALCANALE ENERGIA SRL è fortemente impegnata a stimolare la diffusione di architetture ICT basate sulla rete IP e su sistemi aperti.

1.6 SICUREZZA

VALCANALE ENERGIA SRL 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, VALCANALE ENERGIA SRL 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 VALCANALE ENERGIA SRL che garantisce standard elevati di affidabilità, attraverso l'eccellenza della formazione degli specialisti VALCANALE ENERGIA SRL, l'utilizzo di tecnologie leader di mercato, il costante aggiornamento e ricerca tecnologica e una rapida introduzione delle innovazioni.

1.7 TUTELA DEI DATI PERSONALI

VALCANALE ENERGIA SRL garantisce all'utente la tutela dei propri dati secondo quanto previsto ~~di cui agli articoli 13 e 14 del~~ dal Regolamento (UE) 2016/679 e dal Decreto legislativo n. 196/2003 e sue successive modificazioni. In particolare si garantisce all'utente la possibilità di esercitare i diritti elencati nell'art. 15 del Regolamento (UE) 2016/679 contattando il Responsabile del trattamento dei dati. A questo proposito l'utente potrà, su richiesta, ottenere la conferma dell'esistenza dei suoi dati personali e la loro comunicazione in forma intelligibile, l'indicazione dell'origine, della logica e delle finalità del trattamento, il loro aggiornamento (correzione e/o integrazione), nonché esercitare eventuali opposizioni al trattamento.
VALCANALE ENERGIA SRL gestisce le infrastrutture di rete, i sistemi informativi ed i sistemi di sicurezza secondo quanto stabilito dagli articoli 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679 e dal relativo Disciplinare Tecnico per quanto riguarda gli aspetti procedurali, tecnologici ed operativi.
Le finalità del trattamento dei dati da parte di VALCANALE ENERGIA SRL riguardano: l'integrale esecuzione del contratto, elaborare studi e ricerche statistiche e di mercato, inviare e divulgare materiale pubblicitario e informativo, compiere attività diretta di vendita o di collocamento di prodotti e/o servizi, effettuare comunicazioni commercialiinterattive, finalità connesse agli obblighi previsti da leggi, regolamenti e dalla normativa comunitaria nonché da disposizioni impartite da autorità a ciò legittimate dalla legge e da organi di vigilanza e controllo, finalità di tutela e controllo dei crediti.
I dati vengono trattati da VALCANALE ENERGIA SRL per: raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, diffusione, cancellazione, distruzione dei relativi dati, con o senza l'ausilio di mezzi elettronici e automatizzati, con logiche strettamente

correlate alle finalità del trattamento dei dati stessi. La natura del conferimento dei dati a VALCANALE ENERGIA SRL è volontaria. I soggetti e le categorie ai quali i dati possono essere comunicati e l'ambito di diffusione dei medesimi sono: società controllate e collegate della scrivente Società, nonché terzi per lo svolgimento di attività economiche ed istituzionali, organismi di coordinamento, supervisione e gestione delle reti Internet, nazionali ed esteri. Il titolare del trattamento dei dati è: VALCANALE ENERGIA SRL Via Officine 10 – 33018 Tarvisio (UD).

1.8 TUTELA DELL'ORDINE PUBBLICO E DELLA SICUREZZA SOCIALE

VALCANALE ENERGIA SRL contribuisce a mantenere il rispetto dei principi che regolano l'ordine pubblico e la sicurezza sociale. Anche i Clienti VALCANALE ENERGIA SRL devono contribuire a questa finalità impegnandosi affinché la rete IP non sia veicolo di messaggi che incoraggino il compimento di reati e, in particolare, l'incitamento all'uso della violenza e di ogni forma di partecipazione o collaborazione ad attività illecite.

1.9 LIBERTA' FONDAMENTALI E PROTEZIONE DELLA VITA PRIVATA

VALCANALE ENERGIA SRL contribuisce a far sì che i propri Clienti si uniformino al rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali dell'uomo. In particolare, i Clienti devono impegnarsi a rispettare i principi della libertà individuale, del diritto di accedere all'informazione, della tutela della vita privata, e della tutela dei dati personali.

1.10 TUTELA DEI MINORI

VALCANALE ENERGIA SRL pone grande impegno nella tutela dei minori e nel rispetto della loro sensibilità. In particolare VALCANALE ENERGIA SRL è attenta alla diffusione in Internet di contenuti potenzialmente offensivi, come di comunicazioni e informazioni che possano raggirare i minori sfruttando la loro ingenuità.

1.11 TUTELA DEI DIRITTI DI PROPRIETA' INTELLETTUALE E INDUSTRIALE

VALCANALE ENERGIA SRL si attiene ai principi relativi alla tutela del diritto d'autore per il rispetto delle creazioni intellettuali originali e delle invenzioni in conformità alle leggi italiane, alla normativa comunitaria e ai trattati internazionali che regolano la proprietà intellettuale ed industriale.

2. PARTE SECONDA - I RAPPORTI DI VALCANALE ENERGIA SRL CON GLI UTENTI E L'ACCESSIBILITA' AI SERVIZI

Il Cliente interagisce con VALCANALE ENERGIA SRL tramite posta elettronica, sportello telefonico, corrispondenza postale, per le seguenti attività/richieste: nuove forniture di servizi, nuovi contratti, variazioni di forniture su contratti esistenti, disdette, informazioni e reclami, pagamenti fatture, addebiti per servizi richiesti, reclami e rimborsi. VALCANALE ENERGIA SRL è sempre attenta alle esigenze della propria clientela, in modo da poter adeguare i propri servizi e le relative modalità di erogazione. Per questo motivo VALCANALE ENERGIA SRL analizza le informazioni raccolte dai contatti con i Clienti, i contenuti dei reclami, le risposte spontanee alle indagini ad hoc, eventualmente promosse e sulla base dei risultati emersi VALCANALE ENERGIA SRL si impegna a verificare costantemente la qualità dei servizi erogati ottimizzare i processi che regolano la fornitura dei servizi.

2.1 INFORMAZIONE AGLI UTENTI

VALCANALE ENERGIA SRL rende disponibili al pubblico le informazioni relative alle condizioni economiche, tecniche e giuridiche della prestazione dei servizi offerti e si impegna ad informare gli utenti di eventuali variazioni a tali condizioni tramite comunicazioni trasparenti, chiare, tempestive e soprattutto in buona fede e lealtà.
Al fine di perseguire questo obiettivo VALCANALE ENERGIA SRL si impegna quindi a:

a) specificare in modo chiaro e completo le caratteristiche del servizio in termini di prezzi, modalità di fatturazione, unitàdi conteggio e tassazione, modalità di erogazione, durata minima contrattuale, condizioni per rinnovo e recesso, costi aggiuntivi e modalità di cessione del credito ai sensi dell'articolo 1264 c.c.;
b) descrivere le condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio e le prestazioni tecniche del servizio all'utente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;
c) fornire, tramite il proprio servizio clienti, informazioni relative alle norme ed alle specifiche tecniche sulla base delle quali sono forniti i servizi di comunicazione elettronica e gli altri servizi offerti;
d) informare gli utenti di eventuali variazioni ai termini contrattuali o alle modalità di erogazione dei servizi, delle

motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli eventuali strumenti di ricorso avverso di esse;
e) specificare le condizioni derivate da eventuali rapporti di tipo prepagato, in relazione al trattamento del credito residuo nel caso di cessazione del rapporto contrattuale;
f) indicare in sintesi le procedure per i reclami nonché le procedure per la risoluzione delle controversie secondo quanto previsto dalla delibera 173/07/CONS s.m.i.;
g) indicare in sintesi indennizzi e rimborsi da effettuare al cliente in caso di servizio insoddisfacente.

2.2 ADESIONE AI SERVIZI

L'adesione ai servizi avviene secondo le modalità di cui al punto seguente della presente Carta dei Servizi. L'attivazione di servizi offerti a titolo oneroso avviene soltanto previa richiesta esplicita da parte dell'utente. La conclusione ed esecuzione "a distanza" di contratti per i servizi di comunicazione elettronica forniti a consumatori avviene nel rispetto della delibera AGCOM 307/23/CONS "Conclusione del procedimento e della consultazione pubblica Inerente alla modifica del regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla Fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche" e di quanto previsto dal Decreto Legislativo 6 Settembre 2005, n. 206 ("Codice del Consumo").
VALCANALE ENERGIA SRL pone il massimo impegno per l'attivazione quanto più possibile tempestiva dei servizi del Cliente. I tempi medi attesi di attivazione dei servizi sono indicati da VALCANALE ENERGIA SRL al Cliente in fase di offerta e costituiscono un parametro costantemente misurato e monitorato per le analisi delle performance aziendali. Qualora si verifichi un ritardo nell'attivazione di un servizio imputabile al Cliente o a terzi o comunque dovuto a forza maggiore, VALCANALE ENERGIA SRL si impegna a comunicare al Cliente i motivi del ritardo e, ove possibile, i tempi di attivazione previsti.

2.3 STIPULA, MODIFICA E RECESSO DAL CONTRATTO

La conclusione del Contratto avviene secondo le modalità previste dalle condizioni generali di Contratto dei singoli servizi offerti da VALCANALE ENERGIA SRL e contestualmente all'ordine di attivazione relativo al servizio scelto da Cliente, perfezionato presso gli uffici di VALCANALE ENERGIA SRL oppure inserito in via telematica attraverso il sito istituzionale www.valcanale.net. La fatturazione da parte di VALCANALE ENERGIA SRL avviene secondo le modalità scelte al momento dell'ordine: anche in caso di pagamento anticipato, il costo del servizio decorre dal momento della reale attivazione dello stesso.
VALCANALE ENERGIA SRL si impegna a comunicare ogni modifica delle condizioni contrattuali, siano esse tecniche, giuridiche od economiche, con preavviso di 30 (trenta) giorni dalla data della loro efficacia. Entro 60 (sessanta) giorni dall'avvenuta comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali 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 VALCANALE ENERGIA SRL mediante lettera raccomandata a/r o mediante posta elettronica certificata firmata digitalmente.
In tal caso il Contratto si intenderà definitivamente risolto a far data dalla ricezione da parte di VALCANALE ENERGIA SRL 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, se non diversamente specificato nella scheda di trasparenza tariffaria o nelle condizioni generali di contratto, si intendono erogati a tempo indeterminato. Le parti potranno recedere mediante apposita comunicazione, indirizzata dall'utente a VALCANALE ENERGIA SRL 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 VALCANALE ENERGIA SRL l'importo dovuto per l'utilizzo del servizio fino alla sua effettiva disattivazione, nonché l'eventuale contributo per il costo di disattivazione dello stesso.
Per i servizi di accesso ad internet da postazione fissa, il recesso senza costi aggiuntivi a carico del Cliente sarà valutato a seguito dell'effettuazione di uno specifico test di qualità del servizio (relativo agli indicatori della delibera AGCOM 244/08/CSP s.m.i.) eseguito dal Ministero dello Sviluppo Economico in collaborazione con la Fondazione Ugo Bordoni (www.misurainternet.it). Il Ministero rilascerà al Cliente un certificato relativo alla qualità di servizio misurata, che sarà successivamente presentato dal Cliente a VALCANALE ENERGIA SRL tramite area riservata e da questi analizzato insieme al Cliente. A seguito di tale reclamo, qualora il Cliente non riscontrasse il ripristino dei livelli di qualità entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo, avrà la facoltà di recedere senza costi aggiuntivi per la sola parte di contratto relativa al servizio di accesso ad internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante richiesta tramite lettera A/R da inviare all'indirizzo della sede di VALCANALE ENERGIA SRL.

2.4 ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RIPENSAMENTO DI CUI ALL'ART. 52 E SEGG. DEL D.LGS. 206/2005 E S.M.I.

Nelcaso di contratti a distanza il "consumatore" potrà esercitare il diritto di ripensamento, senza indicarne le ragioni, ai sensi dell'art. 52 e seguenti del Codice del Consumo, entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla data di conclusione del Contratto, dandone comunicazione scritta oppure adoperando il modulo tipo di cui all'Allegato I Parte B del D.lgs. 206/05 e s.m.i., da inviare tramite raccomandata a/r (anticipata a mezzo fax al numero 0428/644568) al seguente destinatario e indirizzo: VALCANALE ENERGIA SRL Via Officine 10 – 33018 Tarvisio (UD) o a mezzo di Posta Elettronica Certificata valcanaleenergia@legalpec.me , entro la scadenza del periodo di ripensamento.
L'esercizio del diritto di ripensamento comporterà il rimborso (effettuato secondo le modalità scelte al momento dell'ordine del servizio), dei pagamenti effettuati dal consumatore il quale, a sua volta, dovrà provvedere alla restituzione a proprio carico degli apparati ricevuti senza indebito ritardo e, in ogni caso, entro 14 (quattordici) giorni dalla data di comunicazione a VALCANALE ENERGIA SRL del ripensamento.
Qualora il consumatore avesse richiesto di iniziare la prestazione di servizi durante il periodo di ripensamento, sarà in ogni caso tenuto a corrispondere un importo proporzionale al servizio fornito fino al momento dell'esercizio del predetto diritto, oltre alla corresponsione di tutti gli oneri ulteriori sostenuti da VALCANALE ENERGIA SRL e funzionali all'attivazione del servizio.

2.5 FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

La fattura, trasmessa agli utenti per via telematica, è chiara e di facile consultazione, contiene riferimenti ai singoli Servizi, ai periodi di riferimento e ad eventuali consumi. Il pagamento potrà avvenire tramite bonifico bancario, SDD (SEPA Direct Debit). Nel caso di ritardo nei pagamenti, fermo restando il diritto di VALCANALE ENERGIA SRL di sospendere e/o risolvere il Contratto o il singolo Servizio, l'utente sarà tenuto a corrispondere a VALCANALE ENERGIA SRL gli interessi moratori nella misura massima prevista dalla vigente normativa, oltre le spese per il recupero del credito, secondo quanto previsto dal Contratto. L'erronea attivazione o disattivazione di servizi VALCANALE ENERGIA SRL non richiesti dall'utente non potranno essere addebitati a quest'ultimo.
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 VALCANALE ENERGIA SRL per informazioni e chiarimenti circa la propria posizione contrattuale e i dati riportati in fattura.

2.6 CONSUMI

Quale strumento sia di autotutela di VALCANALE ENERGIA SRL che di protezione dell'utente, VALCANALE ENERGIA SRL può eventualmente fissare un limite di credito basato sul profilo e sulle modalità di pagamento, la cui entità può essere, su richiesta, comunicata all'utente e concordata. In caso di traffico anomalo, VALCANALE ENERGIA SRL si riserva la facoltà di procedere alla limitazione e/o alla sospensione dei servizi fino al pagamento della relativa fattura o dei consumi da fatturare ed alla conseguente reintegrazione del credito.
In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito dei servizi da parte di terzi, presentata dall'utente all'Autorità competente nelle forme previste dalla normativa vigente, i pagamenti relativi al solo traffico di origine fraudolenta possono essere sospesi fino alla definizione della controversia.
In caso di frode accertata i pagamenti non imputabili all'utente, qualora già effettuati, verranno rimborsati, in caso contrario verranno addebitati all'utente.

2.7 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, orari e ai riferimenti indicati sul sito www.valcanale.net. Sono esclusi i giorni festivi infrasettimanali e gli eventuali periodi di ferie, preventivamente comunicati nel sito web.

2.8 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

attraverso l'apposita funzione di assistenza dell'area Cliente. VALCANALE ENERGIA SRL si impegna a prendere in carico la segnalazione entro il giorno lavorativo successivo, effettuando la relativa notifica al Cliente. VALCANALE ENERGIA SRL si impegna anche a fornire, se possibile, un immediato riscontro e comunque si impegna, per ciascun reclamo, a comunicare al Cliente l'esito dello stesso entro un massimo di 45 (quarantacinque) giorni lavorativi dalla presentazione. Nell'ipotesi di particolare complessità dei reclami, che non consentano una risposta esauriente nei termini previsti, VALCANALE ENERGIA SRL informerà entro il predetto termine il Cliente dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi stimati per la risposta. La comunicazione di VALCANALE ENERGIA SRL al Cliente a seguito di analisi del reclamo prevederà:

a) in caso di accoglimento del reclamo le procedure che verranno adottate per risolvere le eventuali irregolarità riscontrate;
b) in caso di rigetto del reclamo le motivazioni e i chiarimenti sul motivo del rigetto.

In ogni caso, è facoltà del Cliente di esperire, ai sensi dell'art. 3 dell'Allegato A della Delibera 182/02/CONS s.m.i. il tentativo di conciliazione, prima ancora di adire il giudice ordinario, dinanzi al Co.re.com competente per territorio, oppure in alternativa dinanzi agli organi non giurisdizionali, in rispetto dei principi sanciti dalla Raccomandazione della Commissione 2001/310/CE.

I reclami e le segnalazioni inviate dai Clienti verranno conservate da VALCANALE ENERGIA SRL in un'ottica di trasparenza.

In relazione al rapporto contrattuale, qualora il Cliente lamenti una violazione di un suo diritto ed intenda agire in via giudiziaria, dovrà promuovere il tentativo obbligatorio di conciliazione secondo le vigenti normative emanate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con delibera 203/18/CONS s.m.i.

2.9 PROCEDURA DI SEGNALAZIONE GUASTI

Premesso che VALCANALE ENERGIA SRL mette in opera tutti i presidi tecnologici atti a rendere minima la probabilità di problemi nell'erogazione dei propri servizi, in presenza di condizioni di malfunzionamento o di irregolare funzionamento della propria infrastruttura, VALCANALE ENERGIA SRL si impegna a 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. 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 VALCANALE ENERGIA SRL e coinvolgendo eventualmente i tecnici di rete.

Qualora il problema sia riconducibile alla struttura sotto il controllo diretto di VALCANALE ENERGIA SRL, 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 VALCANALE ENERGIA SRL 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 VALCANALE ENERGIA SRL 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 VALCANALE ENERGIA SRL 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.

2.10 SISTEMI DI PROTEZIONE DEI MINORI DAI RISCHI DEL CYBERSPAZIO

In conformità con la Delibera AGCOM 9/23/CONS "Adozione delle linee guida finalizzate all'attuazione dell'articolo 7-bis del decreto-legge 30 aprile 2020, n. 28 in materia di "sistemi di protezione dei minori dai rischi del cyberspazio", VALCANALE

ENERGIA SRL mette a disposizione dei propri utenti un servizio di inibizione degli accessi ai siti WEB di contenuti per adulti, ovvero di: siti web riservati ad un pubblico maggiorenne, siti che mostrano nudità totale o parziale in un contesto sessuale pornografico, accessori sessuali, attività orientate al sesso. Siti che supportano l'acquisto online di tali beni e servizi. Il servizio è denominato Parental Control.

Il servizio di inibizione degli accessi ai siti WEB sopra citati è fornito agli utenti in forma gratuita ed è attivabile, secondo le modalità riportate nelle guide disponibili all'interno del sito www.valcanale.net. Il sistema è incluso ed attivato nelle offerte dedicate ai minori. VALCANALE ENERGIA SRL fornisce inoltre assistenza gratuita a tutti gli utenti che desiderino attivare, disattivare o configurare il servizio attraverso il proprio numero di assistenza 0428 870087. VALCANALE ENERGIA SRL ricorda agli utenti che, oltre al sistema Parental Control, attivabile gratuitamente sulla propria linea, sono disponibili una serie di applicazioni gratuite reperibili online, e nei principali store per applicazioni, destinate al controllo dei servizi digitali e dei tempi di utilizzo dei dispositivi in uso ai minori così come definito dal D.L. 15/09/2023 n.123 "Misure urgenti di contrasto al disagio giovanile, alla povertà educativa e alla criminalità minorile, nonché per la sicurezza dei minori in ambito digitale.

PARTE TERZA - STANDARD DI QUALITA'

3.1 STANDARD GENERALI E PARTICOLARI

VALCANALE ENERGIA SRL si impegna a garantire i parametri di qualità previsti dalle norme vigenti 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 VALCANALE ENERGIA SRL ovvero di carattere speciale quando si riferiscono alla singola prestazione resa agli utenti.
VALCANALE ENERGIA SRL 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 verifichino 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 VALCANALE ENERGIA SRL ha individuato i seguenti standard di qualità:

3.2 QUALITÀ DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONE ELETTRONICA OFFERTI DA POSTAZIONE FISSA

Come previsto dalla Delibera AGCOM n. 156/23/CONS, gli indicatori di qualità dei servizi di comunicazione offerti da postazione fissa monitorati da VALCANALE ENERGIA SRL sono di seguito riportati:

1. Reclami sugli addebiti
2. Accuratezza della fatturazione
3. Tempo di attivazione del servizio
4. Tasso di malfunzionamento
5. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti
6. Probabilità di fallimento della chiamata
7. Tempo di instaurazione della chiamata
8. Velocità di trasmissione dati
9. Ritardo di trasmissione dati
10. Tasso di perdita dei pacchetti

Gli obiettivi (per gli indicatori da 1 a 7) sono riportati nel documento "Obiettivi" reperibile all'indirizzo: https://valcanale.net/qualita-dei-servizi mentre i risultati (per gli indicatori da 1 a 7) sono consultabili mediante i modelli elettronici denominati "Rilevazione Indicatori Qualità" reperibili all'indirizzo sopra indicato.
I valori (per gli indicatori da 8 a 10) sono misurabili dall'utente finale con l'apposito software Ne.Me.Sys. disponibile sul sito: https://misurainternet.it

3.2 VALIDITA' DELLA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI

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.

PARTE QUARTA - RIMBORSI E INDENNIZZI

4.1 SOMME ERRONEAMENTE ADDEBITATE

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

4.2 INDENNIZZI

4.2.1 INDENNIZZO PER RITARDO NELL'ATTIVAZIONE (NUOVA LINEA O TRASLOCO)

A fronte della segnalazione da parte del Cliente di un ritardo rispetto al termine massimo contrattualmente previsto per l'attivazione di una nuova linea o il trasloco della medesima (da un indirizzo ad un altro del Cliente), senza cambio di operatore, fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito o forza maggiore, VALCANALE ENERGIA SRL si impegna ad accertare il ritardo segnalato dal Cliente entro 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione della segnalazione del disservizio da parte dell'utente, e qualora tale accertamento abbia esito positivo, ad accreditare automaticamente al Cliente come da Delibera Agcom 347/18/CONS, senza bisogno di una sua specifica richiesta nella segnalazione, o successivamente alla stessa:

a) un indennizzo pari ad euro 7,50 (sette/50) per ogni giorno di ritardo, per ciascun Servizio telefonico e Servizio di accesso alla rete Internet da fornire sulla linea;

b) un indennizzo pari a euro 2,50 (due/50) per ogni giorno di ritardo per ciascun servizio accessorio non gratuito, 1 (un/00 euro) per ogni giorno di ritardo per ciascun servizio accessorio gratuito, se il ritardo è relativo soltanto a servizi di accesso alla rete correlati.

Se il ritardo di attivazione di una nuova linea o il trasloco della medesima, sono imputabili al cliente finale, il termine di attivazione summenzionato, si intende sospeso per tutto il tempo in cui perdura la causa ostativa all'attivazione, come in via meramente esemplificativa la sua mancata presenza ad un appuntamento concordato per l'effettuazione di sopralluoghi tecnici necessari o la richiesta di rinvio di detto appuntamento da parte del Cliente, e/o a fatto del terzo inerente i locali dove il servizio deve esser attivato, come in via meramente esemplificativa l'indisponibilità del servizio.

4.2.2 INDENNIZZO PER INDEBITA SOSPENSIONE, O CESSAZIONE AMMINISTRATIVA DEL SERVIZIO

A fronte della segnalazione da parte del Cliente di un disservizio consistente nella sospensione, o cessazione, del servizio per motivi non tecnici, fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito o forza maggiore e quanto stabilito dal successivo articolo 4.2.5, VALCANALE ENERGIA SRL si impegna ad accertare il disservizio segnalato, entro 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione della segnalazione e, quando la sospensione stessa risulti essere stata disposta da VALCANALE ENERGIA SRL in difetto dei necessari presupposti di fatto indicati nel contratto o in violazione del preavviso contrattualmente previsto, VALCANALE ENERGIA SRL si impegna ad accreditare automaticamente al Cliente come da Delibera Agcom 347/18/CONS, senza bisogno di sua specifica richiesta nella relativa segnalazione, o successivamente alla stessa:

a) un indennizzo pari ad euro 7,50 (sette/50) per ogni giorno di sospensione del servizio;

b) un indennizzo pari a euro 2,50 (due/50) per ogni giorno di sospensione di ciascun servizio accessorio non gratuito, euro 1,00 (uno/00) per ogni giorno di ritardo per ciascun servizio accessorio gratuito, se la sospensione è relativa soltanto a servizi di accesso alla rete correlati.

4.2.3 MODALITA' DI CORRESPONSIONE DEGLI INDENNIZZI DI CUI AGLI ARTT. 4.2.1 E 4.2.2

In caso di accertamento positivo del disservizio, gli indennizzi di cui agli articoli 4.2.1 e 4.2.2 verranno corrisposti, mediante accredito a partire dalla prima fattura emessa successivamente all'accertamento del disservizio. Qualora la somma da corrispondere a titolo di indennizzo sia superiore all'importo della prima fattura utile, la parte in eccesso se superiore ad euro 100,00 (cento/00) verrà corrisposta mediante assegno o bonifico bancario utilizzando le coordinate fornite dall'intestatario, entro il termine di 30 (trenta) giorni dall'emissione della fattura.
Per le utenze con pagamento anticipato del traffico la corresponsione avverrà mediante accredito del corrispettivo, con contestuale avviso all'utente dell'avvenuto accredito del corrispettivo anche tramite e-mail. In caso di cessazione del rapporto contrattuale tra le parti, ovvero su espressa richiesta dell'utente, la corresponsione dell'indennizzo avverrà a

mezzo bonifico bancario entro 60 (sessanta) giorni dall'accertamento del disservizio.

4.2.4 INDENNIZZI SU RICHIESTA

Al verificarsi di specifiche ipotesi di inadempimento o disservizio imputabili ad VALCANALE ENERGIA SRL, e quindi escluse le ipotesi riconducibili a caso fortuito, forza maggiore, fatto del cliente o di terzi, nonché quanto previsto al successivo 4.2.5, VALCANALE ENERGIA SRL si impegna, previo accertamento da compiersi entro 45 (quarantacinque) giorni dalla segnalazione del Cliente, dietro richiesta esplicita di indennizzo da parte del Cliente, a riconoscere al medesimo un indennizzo, non moltiplicabile per il numero di utenze nella titolarità del Cliente, secondo quanto di seguito indicato:

- per ogni giorno di ritardo nell'attivazione con cambio di operatore del Servizio telefonico e del Servizio di accesso ad Internet, 1 giorno di prolungamento di tale Servizi; per ogni giorno di ritardo nell'attivazione con cambio di operatore di un Servizio correlato al servizio di accesso alla rete, 1 giorno di prolungamento di tale Servizio;
- 1 giorno di prolungamento del Servizio telefonico, per ogni giorno di ritardo nella conclusione della procedura di portabilità del numero rispetto a quanto stabilito dalla normativa di settore;
- 1 giorno di prolungamento del servizio, per ogni giorno di malfunzionamento del servizio non accessorio da intendersi quale "completa interruzione" dello stesso per motivi tecnici; se detto malfunzionamento è dovuto a ritardo nella riparazione del guasto imputabile a VALCANALE ENERGIA SRL, l'indennizzo si applica all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino del servizio; 0,5 giorno di prolungamento se il malfunzionamento riguarda solo servizi correlati al servizio di accesso alla rete;
- 0,5 giorni di prolungamento del servizio per ogni giorno di malfunzionamento del servizio da intendersi quale "irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del medesimo o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi" imputabile a VALCANALE ENERGIA SRL; se detto malfunzionamento è dovuto a ritardo nella riparazione del guasto imputabile a VALCANALE ENERGIA SRL, l'indennizzo si applica all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio; 0,25 giorno di prolungamento se il malfunzionamento riguarda solo servizi correlati al serviziodi accesso alla rete;
- 0,5 giorni di prolungamento del Servizio telefonico per ogni giorno di attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di carrier selection o carrier pre-selection;
- 0,25 giorni di prolungamento del servizio richiesto per ogni giorno di attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti; 0,25 giorni di prolungamento se l'attivazione riguarda solo servizi correlati;
- 6 mesi di servizio gratuito per omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici, ivi incluso il caso di omesso aggiornamento dei dati in caso di modifica o di giustificata tempestiva richiesta da parte del Cliente interessato;
- 0,25 giorni di prolungamento del servizio oggetto di reclamo, per ogni giorno di ritardo nella risposta al reclamo; tale indennizzo sarà calcolato su una sola utenza anche quando il Cliente sia titolare di più utenze, e senza tenere conto di reclami successivi o reiterati relativi o connessi al medesimo disservizio;
- 6 mesi di servizio telefonico gratuito, nel caso in cui l'utente perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato;
- per le fattispecie di inadempimento o disservizio imputabili a VALCANALE ENERGIA SRL per le quali non sia contemplato un diverso indennizzo trova applicazione il prolungamento pari ad 1 giorno per ogni giorno di disservizio quanto al Servizio telefonico e al Servizio di accesso ad Internet, e il prolungamento pari a 0,5 giorno per ogni giorno di disservizio, quanto a servizi o prestazioni correlati al servizio di accesso alla rete di comunicazione.

4.2.5 MODALITA' DI CORRESPONSIONE DEGLI INDENNIZZI DI CUI ALL'ART. 4.2.4

In caso di accertamento positivo del disservizio, gli indennizzi di cui all'art. 4.2.4 verranno riconosciuti il mese successivo rispetto a quello di accertamento del disservizio. Al riguardo il nostro servizio di assistenza clienti, comunicherà all'utente l'avvenuto prolungamento.

4.2.6 ESCLUSIONE DEGLI 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, sempre che VALCANALE ENERGIA SRL non abbia omesso nel tempo di rilevare detto uso anomalo o, avutane conoscenza, non abbia azionato i rimedi contrattuali per tale evenienza.
Nessun indennizzo è previsto anche in caso di forza maggiore o caso fortuito.
Nessun indennizzo è dovuto se l'utente non ha segnalato a VALCANALE ENERGIA SRL il disservizio entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte.

4.3 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.

4.4 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.

4.5 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE DEL RECLAMO

Il reclamo può essere presentato per telefono al 0428 870087, via email a info@valcanale.net, via PEC a valcanaleenergia@legalpec.me o con raccomandata A/R a Valcanale Energia S.r.l., Via Officine 10, 33018 Tarvisio (UD). Il reclamo telefonico non richiede conferma scritta. Il termine per la definizione, per tutti i canali, è di 30 giorni dal ricevimento.

Al reclamo è assegnato un codice identificativo: al telefono è comunicato subito dopo la registrazione; per email o PEC nella conferma di presa in carico. Per una raccomandata il codice può essere richiesto all'assistenza dopo il ricevimento, indicando il numero della raccomandata. Il cliente può seguire il reclamo e richiedere l'elenco dei codici aperti contattando l'assistenza.

L'esito è comunicato per iscritto su supporto durevole entro i 10 giorni successivi al termine di definizione, con resoconto conforme all'Allegato 5 della delibera AGCOM 255/24/CONS. Per un reclamo telefonico viene confermato il recapito del cliente. Se il reclamo è risolto e chiuso durante la chiamata, l'esito scritto viene inviato su richiesta. Il rigetto viene motivato. Restano salvi i diritti a indennizzi e conciliazione previsti dalla normativa e dal contratto.