

# CARTA DEI SERVIZI



Centro Direzionale  
Is. G8 - 80143  
Napoli  
Tel. +39 081  
7502524

[HTTPS://WWW.TELEMANAPOLI.IT/](https://www.telemanapoli.it/)



---

# INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi è uno strumento di tutela dei consumatori che Telemanapoli s.r.l.(di seguito Telemanapoli) ha sviluppato per migliorare i rapporti con i suoi Clienti e per informarli sui loro diritti e sugli impegni di qualità assunti per l'attività di fornitura dei Servizi. La Carta dei Servizi è stata redatta in conformità a quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nella direttiva generale 179/03/CSP e nelle direttive specifiche 254/04/CSP per i servizi di telefonia vocale fissa, 131/06/CSP e 244/08/CSP per i servizi di accesso ad Internet da postazione fissa.

---

# Contenuti

## 01 Chi siamo

Telemanapoli s.r.l., con sede legale a Napoli al Centro Direzionale Isola G/8, è un operatore di telecomunicazioni che fornisce servizi di telefonia e Internet evoluti su reti a banda larga. Telemanapoli ha ottenuto dal Ministero dello Sviluppo Economico le autorizzazioni necessarie allo svolgimento dell'attività ed è iscritta al Registro degli Operatori di Comunicazioni.

## 02 Uguaglianza e imparzialità

Telemanapoli fornisce i suoi Servizi ispirandosi al principio di uguaglianza dei diritti dei Clienti e a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

## 03 Diritto di informazione e di scelta

Telemanapoli assicura ai propri Clienti una continua informazione in relazione ai Servizi offerti e alle modalità di accesso e fruizione, nonché a tutte le iniziative aziendali di potenziale interesse per il Cliente, attraverso il sito istituzionale [www.telemanapoli.it](http://www.telemanapoli.it), i social network, il Servizio Clienti, email, inserti e materiale informativo inviato direttamente al Cliente, manifesti pubblicitari, comunicati radiofonici e televisivi, pubblicazioni sulla stampa locale e nazionale. Telemanapoli rispetta il diritto di scelta del Cliente consentendo di scegliere tra i diversi Servizi offerti e si impegna alla massima trasparenza per la diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi. A questo fine, la stipula del contratto di fornitura dei Servizi, il recesso, le variazioni contrattuali per includere o escludere la fornitura di un Servizio supplementare o di altre prestazioni aggiuntive sono resi ugualmente accessibili e praticabili, attraverso procedure e linguaggio, semplici, chiari e comprensibili. Telemanapoli si impegna inoltre a fornire, su richiesta del Cliente interessato, informazioni in merito a norme o specifiche tecniche, in base a cui sono forniti i Servizi e le prestazioni supplementari. In ottemperanza a quanto stabilito dalla delibera 274/07/CONS, Telemanapoli fornisce al Cliente, nel documento di fatturazione, il codice di migrazione, al fine di agevolare la gestione delle procedure di cambio operatore.

---

## 04 Cortesia e trasparenza

La cortesia, la correttezza e la trasparenza, caratterizzano il rapporto di Telemanapoli con i propri Clienti. Telemanapoli assicura, l'accessibilità delle informazioni attraverso strumenti di contatto quali il Servizio Clienti, i consulenti e il sito Internet [www.telemanapoli.it](http://www.telemanapoli.it) che contiene tutte le informazioni sulle caratteristiche tecniche e commerciali dei Servizi Telemanapoli e sui diritti del Cliente.

## 05 I servizi

Telemanapoli propone un'offerta integrata di Servizi voce, dati e Internet, fruibili contemporaneamente, con un solo collegamento, da Clienti sia aziendali che residenziali tramite l'utilizzo di apparati di tipo IP (Internet Protocol). I Servizi sono forniti tramite accessi in tecnologia ADSL (Bitstream). Nelle zone non raggiunte dalla tecnologia ADSL Telemanapoli fornisce il Servizio di telefonia vocale in modalità CPS (Carrier Pre-Selection) e il Servizio di accesso ad Internet in modalità Dial-up. Telemanapoli informa che i propri Servizi vengono erogati tramite dispositivi di accesso alimentati tramite energia elettrica e consiglia pertanto l'utilizzo di dispositivi UPS (gruppi di continuità) per non incorrere in interruzioni totali del Servizio in caso di guasti sulla rete elettrica.

## 06 ADSL

L'ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) è una tecnologia che fornisce trasmissione digitale di dati a banda larga utilizzando nell'ultimo miglio il tradizionale doppinotелефonico. Il servizio ADSL di Telemanapoli è disponibile con velocità nominale fino a 7 Megabit/s in downstream e fino a 512 Kilobit in upstream. Nelle zone dove le centrali sono predisposte con le tecnologie ADSL2+, il servizio è disponibile con velocità nominale fino a 20 Megabit/s in downstream e fino a 1 Megabit/s in upstream. L'effettiva velocità dei collegamenti ADSL dipende dalla distanza dalla centrale, dal grado di congestione della rete.

## 07 Carrier Pre-Selection (CPS)

Il servizio di Carrier Pre-Selection consente di instradare le chiamate su rete Telemanapoli in maniera automatica e permanente. Le chiamate verso i numeri di emergenza, le altre numerazioni in decade 1, 7 e 8 continueranno ad essere instradate sulla rete dell'operatore di accesso che le fatturerà alle vigenti condizioni economiche.

---

## 08 Telefonia su IP

Il servizio telefonico di Telemnapoli è fornito in tecnologia Voice over IP e condivide la banda disponibile con le applicazioni dati. La gestione delle chiamate voce su rete IP è effettuata utilizzando il protocollo SIP (Session Initiation Protocol). Anche se l'utilizzo del protocollo IP per trasportare la voce è assimilabile al servizio telefonico tradizionale, può comunque verificarsi degli stessi fenomeni che si possono riscontrare sulla rete Internet, a seconda delle fasce orarie, della qualità e della velocità della propria connessione. La qualità della voce potrebbe essere influenzata dal livello di congestione della rete, nonché dallo scaricamento di dati in corso. Le comunicazioni fax sono supportate dal servizio, ma alcuni apparati fax potrebbero non essere compatibili con i dispositivi hardware forniti da Telemnapoli. Le chiamate dati in banda fonica non sono garantite, incluse quelle effettuate tramite terminali di pagamento elettronico (POS). Si consiglia pertanto l'utilizzo di terminali di pagamento elettronico (POS) ethernet.

## 09 Numerazioni non geografiche

Telemnapoli offre alla clientela aziendale numerazioni geografiche che consentono, attraverso un unico punto di contatto, di fornire servizi a valore aggiunto ai propri Clienti. Le numerazioni non geografiche offerte da Telemnapoli comprendono Numero verde 800 (costo della chiamata a carico del chiamato), Addebito ripartito 840/848 (costo suddiviso tra chiamato e chiamante) e Numero unico 199 (costo a carico del chiamante). Le chiamate ricevute sulle numerazioni non geografiche vengono instradate, tramite rete Telemnapoli, su uno o più numeri fissi o mobili in base alla configurazione richiesta dal Cliente.

## 10 Servizi telefonici evoluti

AVVISO DI CHIAMATA è il servizio che informa, con un segnale acustico, dell'arrivo di un'altra chiamata mentre si è impegnati in una conversazione. Il servizio consente di decidere se accettare o meno la chiamata in arrivo e se porre in attesa la conversazione in corso. È inoltre possibile gestire contemporaneamente due chiamate e parlare alternativamente con le due persone collegate.

CHIAMATA IN ATTESA permette di rispondere ad una chiamata in arrivo senza perdere la conversazione precedente. Grazie a questo servizio è possibile mettere in attesa una telefonata in corso per farne un'altra e passare dalla prima alla seconda (o viceversa).

CONFERENCE CALL permette di dialogare contemporaneamente con più interlocutori, di rete fissa o mobile.

TRASFERIMENTO DI CHIAMATA trasferisce le chiamate in arrivo ad un altro numero fisso o cellulare.

IDENTITÀ CHIAMANTE permette di visualizzare sul display del proprio telefono abilitato al servizio il numero telefonico del chiamante. BLOCCO IDENTITÀ CHIAMANTE, se attivato, impedisce la visualizzazione del proprio numero di telefono alla persona chiamata.

BLOCCO CHIAMANTE ANONIMO rende il proprio numero inaccessibile dalle linee con il Blocco Identità Chiamante attivo.

---

# 11 Dispositivi di accesso ai servizi

Telemanapoli fornisce al Cliente i dispositivi di accesso (IAD, Router, Telefoni IP, PBX IP, ecc.) necessari all'utilizzo dei Servizi, in acquisto, comodato d'uso o noleggio. Allo scadere del Contratto ed in ogni altro caso di sua cessazione, i dispositivi di accesso in comodato d'uso e a noleggio dovranno essere restituiti a Telemanapoli, perfettamente integri, entro 30 (trenta) giorni dal momento della disattivazione dei Servizi. La restituzione dei dispositivi di accesso potrà essere effettuata dal Cliente secondo le modalità indicate nelle Condizioni Generali di Contratto. In caso di mancata restituzione dei dispositivi di accesso entro 30 (trenta) giorni dalla disattivazione dei Servizi, Telemanapoli avrà la facoltà di addebitare al Cliente una penale il cui importo sarà definito secondo i parametri e le modalità indicate nelle Condizioni Generali di Contratto e nell'Offerta Commerciale di riferimento. Telemanapoli, per tutta la durata del Contratto, si riserva la facoltà di aggiornare la configurazione e il firmware dei dispositivi di accesso, anche se di proprietà del Cliente nel caso in cui siano stati consegnati da Telemanapoli, e di limitare l'accesso alla configurazione degli stessi per garantire il corretto funzionamento.

# 12 Tutela della riservatezza e dei dati personali

Telemanapoli si impegna a garantire la riservatezza dei dati personali di ciascun Cliente ai sensi del D.Lgs. 196 del 30 giugno 2003 recante il Codice in materia di protezione dei dati personali, e successive modificazioni. Il Cliente può richiedere, secondo le modalità e nei limiti previsti dalla vigente normativa, la conferma dell'esistenza di dati personali che lo riguardano, conoscerne l'origine, riceverne comunicazione intellegibile, avere informazioni circa la logica, le modalità e le finalità del trattamento e ha il diritto di opporsi, in tutto o in parte, per motivi legittimi, al trattamento. Il Cliente può altresì richiederne l'aggiornamento, la rettifica, l'integrazione, la cancellazione o il blocco dei dati trattati in violazione della legge, ivi compresi quelli non più necessari al perseguimento degli scopi per i quali sono stati raccolti, nonché più in generale esercitare tutti i diritti che gli sono riconosciuti dalle vigenti disposizioni di legge. Nel rispetto di quanto previsto dalle delibere 36/02/CONS e 180/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e dal Provvedimento del 15/07/2004 del Garante per la protezione dei dati personali, il Cliente può, in qualunque momento, decidere di inserire, modificare o cancellare i propri dati personali, di base e facoltativi, negli elenchi generali per finalità di servizi informativi e/o di formazione di elenchi pubblici cartacei o elettronici e autorizzare o meno l'utilizzo dei propri dati personali ai fini di informazione commerciale o di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta, ovvero per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale interattiva, così come previsto dall'informativa privacy allegata alle Condizioni Generali di Contratto. Per farlo dovrà compilare il modulo di richiesta che Telemanapoli invia all'indirizzo del Cliente ad ogni nuova istanza di attivazione o modifica del contratto. Il modulo di richiesta può essere, inoltre, richiesto al Servizio Clienti o al proprio consulente Telemanapoli. Per garantire una maggiore trasparenza e un miglior controllo sui consumi, Telemanapoli fornisce il dettaglio delle chiamate in chiaro, senza, cioè, il mascheramento delle ultime tre cifre del numero chiamato, così come da autorizzazione del Garante per la Protezione dei dati personali.

---

## 13 Il contratto

Il Contratto è l'insieme costituito dalla Proposta di Abbonamento relativa ai Servizi Telemanapoli sottoscritta dal Cliente ed accettata da Telemanapoli, dalle Condizioni Generali di Contratto, dalla Carta dei Servizi, dall'Offerta Commerciale, e da ogni altro allegato che costituisce parte integrale ed essenziale del Contratto.

## 14 Sottoscrizione e conclusione

Il Cliente può inviare a Telemanapoli la Proposta di Abbonamento opportunamente compilata e sottoscritta e gli eventuali allegati previsti (es : documenti di riconoscimento) tramite fax, posta o posta elettronica certificata (PEC). Il Contratto in relazione ai Servizi offerti da Telemanapoli si intende concluso nel momento dell'attivazione dei Servizi da parte di Telemanapoli a seguito della richiesta del Cliente. L'attivazione dei Servizi dovrà comunque avvenire entro i tempi specificati nella presente "Carta dei Servizi".

## 15 Modifiche

Ogni modifica delle condizioni contrattuali che disciplinano il rapporto tra Telemanapoli e il Cliente saranno comunicate tramite fattura, lettera raccomandata AR o posta elettronica certificata (PEC). Le modifiche delle Condizioni Generali di Contratto saranno efficaci solo dopo il decorso del termine di 30 (trenta) giorni dalla data della loro comunicazione al Cliente. Nello stesso termine il Cliente potrà recedere dal contratto e/o dai Servizi oggetto della modifica, senza alcuna penale a suo carico, tramite lettera raccomandata AR o posta elettronica certificata (PEC) da inviarsi agli indirizzi indicati nelle Condizioni Generali di Contratto.

## 16 Recesso

Il Cliente può in qualsiasi momento recedere dal Contratto, mediante comunicazione scritta da inviarsi tramite lettera raccomandata AR o posta elettronica certificata (PEC) agli indirizzi indicati nelle Condizioni Generali di Contratto, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni. In tal caso, Telemanapoli avrà diritto di ottenere il pagamento di un importo fisso per il ristoro dei costi sostenuti, variabile in funzione della tipologia di collegamento e del tipo di cessazione richiesta, così come specificato nelle condizioni Generali di Contratto consultabili sul sito [www.telemanapoli.it](http://www.telemanapoli.it)

---

## 17 Il conto Telemannapoli

Il Conto Telemannapoli contiene le informazioni contabili valide ai fini fiscali e riepiloga in modo chiaro e trasparente i dati del Cliente, le condizioni economiche dei Servizi sottoscritti e l'importo totale delle spese, suddividendole per tipo di chiamata e per tipo di Servizio.

Il Conto Telemannapoli viene emesso mensilmente, in formato elettronico, con 15 giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza.

## 18 Contabilizzazione degli importi e consumi

Telemannapoli calcola l'importo dovuto per il traffico effettuato sulla base dei dati di traffico rilevati dai propri sistemi di fatturazione e fornisce a tutti i propri Clienti in maniera automatica e senza aggravio di spesa il dettaglio delle chiamate effettuate quale strumento di controllo del livello dei consumi derivanti dall'uso dei Servizi oggetto del contratto. Il dettaglio delle chiamate è parte integrante del Conto Telemannapoli e contiene i seguenti elementi: data e ora di inizio della conversazione, numero selezionato, tipo, durata, costo della conversazione, eventuali sconti e qualsiasi altra informazione concernente il pagamento. Telemannapoli applica strumenti di autotutela in caso di traffico fisso anomalo, in particolare per i casi di possibile uso fraudolento dei Servizi, quali l'avviso del Cliente e l'invio di fatture anticipate rispetto all'ordinaria cadenza di fatturazione. Il Cliente può inoltre richiedere, come strumento di controllo del livello dei consumi, l'assegnazione concordata di un limite di credito sul traffico, determinata da indici di utilizzabilità del Servizio.

## 19 Modalità di pagamento

Il Cliente ha il diritto di modificare, durante la vigenza del rapporto contrattuale, la modalità di pagamento del Conto Telemannapoli scegliendo tra quelle previste per i prodotti o Servizi sottoscritti. Il pagamento entro i termini di scadenza, con le modalità indicate, libera immediatamente il Cliente dai suoi obblighi. Eventuali disfunzioni e/o danni nella effettuazione dei pagamenti arrecate da soggetti terzi (banche, sportelli postali, società emittenti carte di credito, ecc.) responsabili della gestione dei sistemi di pagamento stessi non saranno in ogni caso imputabili a Telemannapoli. In caso di mancato o ritardato pagamento da parte del Cliente, Telemannapoli addebiterà al Cliente, a titolo di indennità di mora sugli importi fatturati, gli interessi per ogni giorno di ritardo nella misura indicata nelle Condizioni Generali di Contratto. Telemannapoli segnala al Cliente informandolo circa le modalità da seguire per evitare la sospensione dei Servizi prevista in caso di mancato pagamento totale o parziale. Nel caso in cui il Cliente non provveda al pagamento di quanto dovuto entro il periodo indicato, Telemannapoli sospende l'erogazione dei Servizi e informa il Cliente circa le modalità e gli oneri per la riattivazione della fornitura. Telemannapoli rimborserà eventuali depositi cauzionali entro 90 (novanta) giorni dalla cessazione del contratto,



---

## 20 Rimborsi

Qualora la fatturazione contenga errori in eccesso o in difetto, Telemanapoli provvede d'ufficio alla correzione degli stessi, alla rettifica della fattura ed all'emissione dei corrispondenti addebiti o accrediti entro 30 (trenta) giorni solari dall'accertamento dell'errore.

## 21 Il servizio clienti

Telemanapoli fornisce un servizio di assistenza ai Clienti, accessibile telefonicamente per posta o in via telematica, al quale è possibile segnalare disservizi, ottenere risposte a quesiti legati ai Servizi forniti, ai prezzi ed alla fatturazione ed alle procedure di reclamo.

Il Servizio Telemanapoli può essere contattato attraverso i seguenti canali:

Telefono: 0817502524 (da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 17.30) – fax : 0816051691  
Posta: Telemanapoli s.r.l. – Servizio Clienti – Centro Direzionale Isola G/8 80143 Napoli  
Email [info@telemanapoli.it](mailto:info@telemanapoli.it)

Email (PEC) : [telemanapolisrl@legalmail.it](mailto:telemanapolisrl@legalmail.it) Internet: [www.telemanapoli.it](http://www.telemanapoli.it)

## 22 Reclami e segnalazioni

Il Cliente può contattare Telemanapoli, attraverso tutti i canali disponibili, per presentare reclami e segnalazioni relativamente a malfunzionamenti o inefficienze dei Servizi. Telemanapoli si impegna a valutare la fondatezza del reclamo e a fornire al Cliente una risposta, evidenziando l'esito degli accertamenti e di eventuali azioni correttive o a motivare l'eventuale rigetto del reclamo fornendo adeguati dettagli tecnici, nel più breve tempo possibile, e comunque entro 45 (quarantacinque) giorni dalla data di ricevimento del reclamo. Nel caso in cui il Cliente non sia soddisfatto dell'esito del reclamo, potrà attivare gratuitamente una procedura conciliativa secondo i termini e le modalità stabilite dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nella delibera 173/07/CONS. In particolare, per le controversie rimesse alla competenza dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni come individuate dall'art 2 comma 1 di tale delibera, il ricorso in sede giurisdizionale è improcedibile fino a che non sia stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al CO.RE.COM competente per territorio munito di delega a svolgere funzione conciliativa, ovvero dinanzi ad altri organi di risoluzione extragiudiziale delle controversie. Il termine per la conclusione della procedura conciliativa è di 30 (trenta) giorni decorrenti dalla data dell'istanza trascorsi i quali, le parti possono proporre ricorso giurisdizionale anche ove la procedura non sia stata conclusa.

---

## 23 Qualità dei servizi

Telemanapoli considera la qualità uno dei propri obiettivi principali e svolge un costante lavoro di verifica e controllo sui Servizi offerti al fine di un continuo miglioramento degli standard di qualità richiesti dalla normativa in materia. Al fine di monitorare la qualità dei Servizi erogati, Telemanapoli adotta per i servizi di telefonia fissa gli indicatori di qualità previsti dalla delibera 254/04/CSP e per i servizi di accesso ad Internet da postazione fissa gli indicatori di qualità previsti dalla delibere 131/06/CSP e 244/08/CSP.

Si precisa che sono escluse dal monitoraggio degli indici suddetti, i ritardi nelle attivazioni non dipendenti da Telemanapoli.

## 24 Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale

Il tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

Accesso diretto con strutture di altri Operatori:

30 giorni solari nel 95% dei casi 60 giorni solari nel 99% dei casi

## 25 Tasso di malfunzionamento per linea di accesso

Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

Accesso diretto con strutture di altri Operatori: 10% (valore percentuale annuale)

Accesso indiretto in modalità CPS o CS: 5% (valore percentuale annuale)

## 26 Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

Tempo trascorso tra la segnalazione da parte dell'utente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione. Accesso diretto con strutture di altri Operatori:

-48 ore solari nel 85% dei casi

- 150 ore solari nel 95% dei casi

Accesso indiretto in modalità CPS o CS: 96 ore solari nel 80% dei casi; 168 ore solari nel 95% dei casi

---

## 27 Tempo di attivazione del servizio

Il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

Attivazione del servizio su linea telefonica Telecom Italia già attiva 30 giorni solari

Attivazione del servizio su linea di nuova fornitura 60 giorni solari

## 28 Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore

Il tempo totale 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.

Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 30 secondi

Percentuale di chiamate entranti il cui tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi: 99%

## 29 Velocità di trasmissione dei dati

Velocità di trasmissione dei dati, misurata tramite la trasmissione di file di prova predefiniti, trasmessi tra un sito remoto in cui è posizionato un client e un server, separatamente per il downloading e per l'uploading. (Banda minima = percentile 5% della velocità di trasmissione; Banda massima = percentile 95% della velocità di trasmissione; Banda media = velocità media di trasmissione)

Download

Offerte con profilo nominale a 7 Megabit/s

Banda minima: 2,1 Megabit/s

Banda massima: 5,6 Megabit/s

Offerte con profilo nominale a 20 Megabit/s

Banda minima: 7,2 Megabit/s

Banda massima: 16 Megabit/s

Upload

Offerte con profilo nominale a 512 Kilobit/s

Banda minima: 200 Kilobit/s

Banda massima: 410 Kilobit/s

Offerte con profilo nominale a 1 Megabit/s

Banda minima: 400 kilobit/s

Banda massima: 820 Kilobit/s

---

## 30 Indennizzi

Telemanapoli si impegna a corrispondere al Cliente, a titolo di indennizzo, in caso di mancato rispetto degli standard di qualità riportati nella presente Carta dei Servizi, un importo proporzionale al pregiudizio arrecato, secondo la normativa vigente. A tale riguardo si precisa che i giorni ai quali si riferisce l'indennizzo sono feriali, escludendo il sabato, la domenica e i festivi. Telemanapoli non riconoscerà alcun indennizzo nel caso in cui la violazione dei livelli di qualità sia imputabile al Cliente stesso, ad operatori terzi o a cause di forza maggiore, e qualora il Cliente abbia utilizzato i Servizi in maniera anomala non conforme alle condizioni del contratto. Telemanapoli provvederà all'accredito degli importi dovuti entro la prima fatturazione utile. Qualora la somma da corrispondere a titolo d'indennizzo sia superiore all'importo della prima fattura utile, la parte in eccesso, se superiore a 100 euro, sarà corrisposta mediante assegno o bonifico bancario, alle coordinate fornite dal Cliente, entro il termine di 30 (trenta) giorni dall'emissione della fattura.

## 31 Indennizzo in caso di perdita della numerazione

Nel caso in cui il Cliente perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato per fatto imputabile a Telemanapoli, avrà diritto ad un indennizzo pari a 50 euro per ogni anno di precedente utilizzo, fino ad un massimo di 500 euro.

## 32 Indennizzi per mancata o ritardata risposta ai reclami

Qualora Telemanapoli non fornisca risposta ad un reclamo entro i termini stabiliti nella presente Carta dei Servizi, sarà tenuta a corrispondere al Cliente un indennizzo pari ad 1 euro per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di € 300. Tale indennizzo è computato in misura unitaria e prescinde dal numero di Servizi interessati dal reclamo.

**TELEMANAPOLI SRL**

*Centro Direzionale Is. G/8 80143 Naples - Italy*

*Tel 0817502524 - Fax 0816051691 - [www.telemanapoli.it](http://www.telemanapoli.it) - [info@telemanapoli.it](mailto:info@telemanapoli.it)*

*P.I. 0675801124 - CC IA NA 837297 - Autorizzazione Ministero Comunicazioni n° NA/211 Abilitazione*

*D.M. 37/2018 per installazione e manutenzioni impianti elettronici - Iscrizione ROC n° 36401*