Carta dei servizi rete fissa 2026

Internet e voce | Clienti privati e imprese

Sirius Technology S.r.l.

Revisione 14 · 5 novembre 2026

Questa Carta descrive i servizi, gli impegni di qualità e gli strumenti di tutela dei clienti privati e delle imprese. Integra le condizioni generali, la sintesi contrattuale e l'offerta sottoscritta. Le norme inderogabili e le condizioni più favorevoli al cliente prevalgono sulle clausole incompatibili.

Le variazioni della Carta sono comunicate agli utenti e all'Autorità nel rispetto dei termini di preavviso applicabili, almeno 30 giorni prima della loro applicazione ai sensi della delibera 179/03/CSP. Restano fermi i diritti già riconosciuti dalla legge e dalla regolamentazione e le tutele sulle modifiche contrattuali del punto 10.

La società

Sede legale: Via di Folonica 63/A, 51039 Quarrata (PT). Sede operativa: Viale Montegrappa 306, 59100 Prato (PO). Codice fiscale e partita IVA 01834240473. Iscrizione ROC 23900. Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Sirius Holding S.r.l.

Come consultare la Carta

1 Ambito e principi · 2 Contatti e assistenza · 3 Contratto e attivazione · 4 Accesso a Internet e apparati · 4.1 Accessibilità e tutela dei minori · 5 Misura della qualità · 6 Voce e sicurezza · 7 Guasti e continuità · 8 Fatture e pagamenti · 9 Durata e recesso · 10 Modifiche e passaggio ad altro operatore · 11 Reclami e controversie · 12 Indennizzi · 12.1 Criteri di calcolo · 12.2 Regimi e limiti · 13 Riservatezza e diritti sui dati

Gli obiettivi annuali di qualità sono riportati nella scheda separata «Obiettivi di qualità 2026», disponibile nella sezione Indicatori di qualità del sito Sirius.

1 Ambito e principi

La Carta si applica ai servizi al dettaglio di accesso a Internet da postazione fissa e di comunicazione vocale basata su numerazione telefonica forniti da Sirius. Comprende i servizi residenziali e affari, su rete propria o acquisita da altri operatori.

Le tecnologie disponibili comprendono FTTH, FTTC, FWA e collegamenti dedicati, secondo copertura e offerta. Collegamenti satellitari o su accesso radio 5G rientrano in questa Carta quando commercializzati come accessi da postazione fissa. Restano tutelati i servizi su tecnologie precedenti ancora in essere. La fonia può essere erogata mediante VoIP e integrata con centralini e servizi di comunicazione aziendale.

Le prestazioni effettivamente acquistate, il luogo di fornitura, i numeri telefonici, le caratteristiche tecniche, gli apparati, i prezzi e gli eventuali livelli di servizio migliorativi sono indicati nei documenti contrattuali. I servizi mobili e wholesale hanno disciplina distinta. Servizi informatici e accessori seguono le rispettive condizioni, ferme le tutele applicabili ai pacchetti che comprendono Internet o voce.

Parità di trattamento e libertà di scelta

Sirius tratta i clienti con imparzialità e senza discriminazioni e adotta misure per favorire l'accesso delle persone con disabilità. Il cliente può scegliere il servizio, il fornitore e un apparato terminale compatibile nei limiti delle norme applicabili, trasferire la propria utenza e ottenere informazioni comprensibili sulle alternative disponibili.

Chiarezza e partecipazione

Le informazioni commerciali e contrattuali devono essere corrette, complete e disponibili prima della sottoscrizione. Sirius identifica i propri incaricati, registra le richieste e consente al cliente di presentare osservazioni, segnalazioni e reclami, anche tramite un delegato identificato. L'assistenza utilizza tali segnalazioni per migliorare i servizi.

Continuità e responsabilità

Sirius organizza l'erogazione continuativa dei servizi e interviene per prevenire e risolvere i disservizi. Programma gli interventi riducendone per quanto possibile l'impatto e informa i clienti interessati. Il ricorso a infrastrutture o assistenza di terzi non comporta, da solo, esclusione della responsabilità verso il cliente.

Tutele dei diversi clienti

Le disposizioni rivolte a tutti gli utenti finali si applicano anche alle imprese. Le tutele specifiche dei consumatori si applicano alle persone fisiche che agiscono per scopi estranei alla propria attività professionale. Le estensioni previste per microimprese, piccole imprese e organizzazioni senza scopo di lucro operano secondo il Codice delle comunicazioni elettroniche e la delibera 307/23/CONS; eventuali rinunce sono ammesse soltanto nei casi consentiti e con consenso espresso e specifico.

2 Contatti e assistenza

Canale	Recapito e uso
Assistenza telefonica gratuita	800 835 935 — informazioni, assistenza, segnalazioni e reclami
Recapito telefonico generale	0573 1798000 — chiamata secondo il piano del chiamante
Assistenza scritta	assistenza@sirius.it
Informazioni generali	info@sirius.it
Posta elettronica certificata	siriustec@certiposta.net
Raccomandate, anche A/R	Sirius Technology S.r.l. — Servizio Clienti, Viale Montegrappa 306, 59100 Prato (PO)
Area clienti	https://customers.siriustec.it
Sito e documentazione	https://sirius.it

Per tutte le raccomandate destinate a Sirius, di qualsiasi tipo e per qualsiasi comunicazione, il recapito è Sirius Technology S.r.l., Viale Montegrappa 306, 59100 Prato (PO).

Orari e accesso a un addetto

L'assistenza con operatore umano è prevista nei giorni feriali, dal lunedì al sabato esclusi i festivi, dalle 8:30 alle 21:30. Il numero verde è gratuito da qualsiasi rete di origine nazionale. Eventuali numeri destinati esclusivamente alla clientela affari possono osservare l'orario minimo 8:30–19:30, purché siano identificati come tali; sul canale comune resta l'orario 8:30–21:30.

Fuori da questi orari il cliente può inviare segnalazioni e reclami scritti. La data di ricezione è conservata anche quando la lavorazione avviene alla riapertura. Eventuali servizi di reperibilità più estesi sono disciplinati nell'offerta. L'assistenza resta accessibile per almeno sei mesi dalla cessazione del rapporto.

Il cliente può parlare con un addetto e presentare un reclamo telefonico. Se è presente un menu automatico, l'opzione per il reclamo è disponibile al primo livello. L'addetto comunica un identificativo e registra la richiesta; sistemi automatici o assistenti virtuali non sostituiscono l'accesso all'assistenza umana nei casi previsti.

Informazioni disponibili

Sirius rende disponibili gratuitamente questa Carta, le condizioni generali, la sintesi contrattuale, le offerte e i costi, le schede di trasparenza tecnica, gli obiettivi e i risultati di qualità. Il cliente può chiederne copia all'assistenza anche se non riesce ad accedere al sito o all'area riservata. Le comunicazioni rilevanti per il contratto sono fornite su supporto durevole, conservabile dal cliente.

Le modalità dei reclami sono descritte al punto 11 e si applicano a tutti i canali sopra indicati. I recapiti dedicati alla privacy sono riportati al punto 13.

3 Contratto e attivazione

Informazioni prima della sottoscrizione

Prima dell'adesione Sirius fornisce le informazioni richieste dalla legge e una sintesi contrattuale gratuita, chiara e leggibile secondo il modello europeo. Sono indicati almeno servizi, prezzi, durata, rinnovo, recesso, apparati, tempi di attivazione, prestazioni Internet e strumenti di tutela. Se, per ragioni tecniche oggettive, la sintesi non può essere consegnata prima, il contratto diventa efficace soltanto dopo la conferma del cliente successiva alla sua ricezione.

Le condizioni economiche distinguono canone, attivazione, installazione, apparati, eventuale traffico eccedente e costi di uscita consentiti. Per i consumatori i prezzi sono comprensivi di IVA. Sconti e promozioni riportano durata e prezzo successivo. Non si attivano servizi a pagamento, propri o di terzi, senza consenso espresso e documentato.

Verifica tecnica e appuntamento

L'attivazione è subordinata alla disponibilità della rete e alla fattibilità presso l'indirizzo richiesto. Le indicazioni di copertura preliminare non sostituiscono la verifica della singola linea. Sirius comunica l'esito, concorda gli eventuali interventi presso il cliente e informa su opere, autorizzazioni, costi e adempimenti necessari prima di richiederne l'accettazione.

Il cliente fornisce dati corretti, consente l'accesso ai locali negli appuntamenti concordati e rende disponibili alimentazione e impianto interno idonei. Sirius comunica tempestivamente eventuali impedimenti e propone una nuova data. Variazioni sostanziali dell'offerta richiedono l'accettazione del cliente; non è sufficiente attivare unilateralmente un profilo inferiore.

Broadband Map AGCOM per consultare tecnologie e coperture

Termine massimo di attivazione

In caso di esito positivo delle verifiche tecniche, Sirius attiva il servizio entro 120 giorni solari dalla ricezione dell'offerta accettata o del modulo d'ordine, salvo il termine più breve espressamente previsto dall'offerta. Le verifiche non fanno decorrere nuovamente il termine. Per migrazione e portabilità si applicano anche le regole specifiche del punto 10: il termine di 120 giorni non giustifica ritardi nella procedura di passaggio.

Se emergono ritardi, Sirius comunica al cliente la causa, le attività necessarie e la nuova previsione. Gli impedimenti imputabili al cliente sono documentati con i periodi in cui hanno effettivamente impedito l'attivazione. La sola complessità dell'intervento o il coinvolgimento di un fornitore non escludono gli indennizzi. In caso di impossibilità definitiva Sirius ne dà comunicazione e restituisce gli importi non dovuti, ferme le ulteriori tutele.

Sirius comunica l'avvenuta attivazione e mette a disposizione configurazioni e credenziali necessarie. I canoni del servizio decorrono dall'effettiva disponibilità, secondo l'offerta; restano distinti gli eventuali costi di installazione o fornitura di apparati legittimamente maturati. Gli indennizzi per ritardo sono disciplinati al punto 12.

4 Accesso a Internet e apparati

Prestazioni della singola offerta

La scheda tecnica allegata all'offerta specifica la tecnologia e le velocità minima, massima e normalmente disponibile, in download e upload, il ritardo massimo di trasmissione e il tasso massimo di perdita dei pacchetti. I valori sono quelli impegnativi per il profilo acquistato; la sola velocità pubblicizzata non descrive tutte le prestazioni contrattuali.

Il quadro di qualità applicabile è la delibera 156/23/CONS e le relative linee guida attuative. Le informazioni dell'offerta devono essere coerenti con i valori configurati per la misura certificata.

Sono inoltre indicate le eventuali limitazioni, i volumi di traffico, le caratteristiche degli indirizzi IP e le possibilità di accesso dall'esterno, le caratteristiche degli apparati e gli eventuali servizi specializzati. FTTH identifica il collegamento in fibra fino alla sede del cliente; FTTC comprende una tratta finale in rame; FWA utilizza un accesso radio da postazione fissa.

Velocità e stabilità possono risentire della tecnologia, delle caratteristiche della linea, della copertura radio, della congestione, dell'impianto interno, del dispositivo utilizzato, del Wi-Fi e dei server remoti. Sirius descrive i fattori rilevanti senza utilizzare tali informazioni come esonero generale dagli impegni assunti. Anche gli accessi FWA sono soggetti alla disciplina della qualità da postazione fissa.

Internet aperta

Il cliente può accedere a contenuti e applicazioni leciti, distribuirli e utilizzare apparati compatibili. Il traffico è trattato secondo il regolamento (UE) 2015/2120. Le misure di gestione del traffico devono essere trasparenti, proporzionate e non discriminatorie; blocchi o limitazioni sono ammessi nei casi previsti dalla legge, per la sicurezza e integrità della rete o per prevenire e gestire congestioni eccezionali o temporanee nei limiti consentiti. Gli effetti su qualità, riservatezza e utilizzo del servizio sono descritti nell'offerta.

Libera scelta del modem

Il cliente può usare un modem o router di propria scelta conforme e compatibile. Sirius rende disponibili le specifiche di interfaccia e i parametri necessari, comprese le credenziali VoIP quando necessarie, secondo le delibere 348/18/CONS e 34/20/CONS. L'uso di un apparato proprio non comporta costi o penalizzazioni per il solo fatto della scelta.

L'eventuale terminazione ottica ONT o l'apparato radio di rete è individuato separatamente rispetto al router; la sua permanenza e le modalità di collegamento di un apparato del cliente sono motivate dalle regole e dalle caratteristiche tecniche applicabili. L'assistenza distingue guasti del servizio da problemi imputabili all'apparato autonomamente scelto.

Proprietà, vendita, noleggio o comodato, prezzo e rate, manutenzione, restituzione e costi giustificati per mancata restituzione degli apparati sono specificati nel contratto. Nessun importo ulteriore nasce dalla presente Carta. Eventuali interventi a pagamento su impianti o apparati del cliente sono comunicati e accettati prima dell'esecuzione.

4.1 Accessibilità dei servizi e tutela dei minori

Accesso alle informazioni e ai servizi

Il cliente può segnalare barriere di accessibilità e richiedere supporto tramite i canali scritti o telefonici. Sirius mette a disposizione informazioni comprensibili e fruibili con tecnologie assistive e cura l'accessibilità dei servizi ricompresi nel decreto legislativo 82/2022, secondo i requisiti e le decorrenze applicabili e le Linee guida AgID del 2026. Le informazioni specifiche di conformità e le funzionalità accessibili sono rese disponibili nella documentazione del servizio; non sono sostituite dalla sola presente Carta. Resta il diritto di segnalare le violazioni all'autorità competente.

Protezione dei minori

Per le offerte ai consumatori Sirius mette a disposizione un sistema di controllo parentale di base gratuito, con informazioni su funzionamento, attivazione, disattivazione e configurazione. Per le offerte intestate a minori si applica l'attivazione predefinita prevista dalle linee guida AGCOM; negli altri casi il titolare può attivarlo. La gratuità non è subordinata all'acquisto di servizi aggiuntivi. Il filtro aiuta la protezione e non sostituisce la supervisione degli adulti.

Gli obblighi di accessibilità dei servizi e di protezione dei minori sono distinti dalle agevolazioni tariffarie. Le funzionalità effettivamente disponibili, le modalità di utilizzo e gli eventuali regimi transitori applicabili sono indicati nella documentazione del servizio.

Informazioni sul parental control Sirius

5 Verifica della qualità di Internet

Il progetto AGCOM MisuraInternet mette a disposizione gratuitamente Ne.Me.Sys., che produce una misura certificata della connessione da postazione fissa, anche FWA. I test istantanei aiutano la diagnosi ma non sostituiscono il certificato richiesto dalla procedura regolamentare.

Come esercitare i diritti

1. Il cliente consulta i valori della propria offerta, si registra su misurainternet.it e segue le istruzioni di misura. Il computer deve essere collegato via cavo e la rete utilizzata nelle condizioni richieste dal software, evitando il traffico concorrente che possa alterare la misura.

2. Se il certificato rileva una violazione, il cliente lo invia a Sirius entro 30 giorni dalla misura, preferibilmente tramite la funzione di invio disponibile nell'area privata di MisuraInternet. Può inoltre usare i recapiti per i reclami, indicando "Reclamo MisuraInternet", codice cliente, linea e profilo contrattuale e allegando il certificato. L'invio tramite il portale ha valore di reclamo circostanziato.

3. Sirius deve ripristinare i livelli contrattuali entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo. La permanenza del problema è verificata con una nuova misura certificata, rispettando i tempi del sistema: almeno 30 giorni dalla precedente misura e, secondo le istruzioni del portale, non oltre 90 giorni. Occorre consentire il periodo di ripristino successivo al reclamo.

4. Se persiste la violazione delle velocità minime, del ritardo massimo o del tasso massimo di perdita dei pacchetti, il cliente può recedere senza costi con raccomandata o PEC, allegando i certificati, oppure chiedere il passaggio gratuito a un'offerta di prezzo inferiore sulla stessa tecnologia e adeguata alle prestazioni della linea, se disponibile a listino. Può, in alternativa al recesso previsto da questa procedura, richiedere l'indennizzo contrattuale.

5. Per la violazione delle velocità massime o normalmente disponibili il cliente può richiedere gli indennizzi e ricorrere a ConciliaWeb. La sola violazione di questi valori non comporta il recesso gratuito automatico previsto per gli indicatori del punto precedente. Restano i rimedi generali per l'inadempimento e le ulteriori tutele applicabili.

Importo e rapporto con gli altri rimedi

Sirius riconosce un indennizzo contrattuale di 3 euro per giorno di persistente difformità, senza maggiorazioni contrattuali automatiche per tecnologia o utenza affari. Verificata la persistenza dopo il termine di ripristino, il calcolo decorre dalla ricezione del primo reclamo certificato fino al ripristino o alla cessazione, sulla base delle evidenze disponibili. Restano gli indennizzi regolamentari e le maggiorazioni del punto 12.1 quando ne ricorrono autonomamente i presupposti. Non si duplica l'indennizzo per lo stesso degrado del medesimo servizio e periodo.

L'alternatività prevista dall'articolo 10 della delibera 156/23/CONS riguarda lo specifico rimedio della misura certificata; non elimina rimborsi di somme non dovute, indennizzi per disservizi diversi o il diritto al risarcimento del danno. Restano le tutele per i pacchetti previste dalla delibera 307/23/CONS.

MisuraInternet — certificato, reclamo e istruzioni aggiornate

6 Servizi voce e sicurezza

Telefonia e numerazione

Il servizio voce permette le comunicazioni previste dall'offerta tramite numerazione assegnata o trasferita da altro operatore. I servizi VoIP richiedono apparati correttamente configurati e un accesso dati adeguato. Numero di chiamate contemporanee, funzioni del centralino, servizi supplementari e relativi prezzi sono indicati nell'offerta.

Il cliente utilizza numerazioni di cui è legittimo assegnatario o per le quali è autorizzato e comunica correttamente la sede di utilizzo. Sirius applica i controlli previsti sul numero chiamante e le misure contro la falsificazione dell'identità telefonica. Il mancato superamento dei controlli può comportare il blocco delle chiamate non conformi, con le salvaguardie previste per quelle di emergenza. Non è consentito presentare arbitrariamente numeri di terzi come identificativo chiamante.

Chiamate di emergenza

Per i servizi voce che consentono chiamate verso il piano nazionale di numerazione, Sirius assicura l'accesso gratuito alle comunicazioni di emergenza, incluso il numero unico europeo 112, e gli obblighi di localizzazione e instradamento previsti dalla normativa. Il cliente deve comunicare e mantenere aggiornato l'indirizzo effettivo di utilizzo della linea.

Il telefono VoIP dipende dall'alimentazione elettrica degli apparati e dalla connettività: in caso di loro indisponibilità possono non funzionare anche le chiamate di emergenza. Il cliente deve conoscere tale limite e valutare un mezzo alternativo di comunicazione e, ove opportuno, un sistema di continuità elettrica. Queste informazioni non limitano gli obblighi di Sirius. Spostamenti o usi nomadici non previsti dal contratto possono compromettere la corretta localizzazione e richiedono una verifica preventiva con l'assistenza.

Controllo della spesa e chiamate indesiderate

Il cliente riceve informazioni su tariffe, numerazioni a sovrapprezzo e servizi supplementari e può richiedere i blocchi selettivi previsti. Le opzioni a pagamento richiedono consenso documentato. Per offerte a consumo o con plafond, Sirius informa sui limiti e sul relativo esaurimento; per i dati, al raggiungimento dell'80% avvisa del blocco previsto al 100%. La prosecuzione a pagamento richiede scelta espressa dopo l'informazione sui costi.

Protezione della rete e degli apparati

Sirius adotta misure tecniche e organizzative per la sicurezza della rete e dei dati e gestisce gli incidenti secondo gli obblighi applicabili, informando le autorità e gli utenti quando richiesto. Il cliente protegge le proprie credenziali, mantiene aggiornati gli apparati e segnala accessi sospetti, furti o uso abusivo. Le limitazioni necessarie a contrastare un attacco sono proporzionate e cessano quando viene meno la causa.

La segnalazione di traffico anomalo non costituisce automaticamente riconoscimento della responsabilità del cliente: l'addebito e le eventuali misure sul servizio devono essere motivati sulla base delle verifiche svolte.

7 Guasti e continuità del servizio

Il cliente segnala il guasto all'assistenza, comunicando codice cliente, linea, recapito alternativo, descrizione e momento di inizio. Sirius registra data e ora di ricezione, assegna un identificativo e indica gli accertamenti necessari. Il cliente può conoscere l'avanzamento tramite i canali di assistenza.

Tipo di guasto	Condizione	Termine di ripristino
Bloccante	Totale indisponibilità del servizio	16 ore lavorative
Non bloccante	Indisponibilità parziale del servizio	24 ore lavorative
Degrado	Servizio funzionante con prestazioni inferiori agli impegni contrattuali	72 ore lavorative

Ai fini di questi termini, la finestra di computo è dal lunedì al sabato, esclusi i festivi, dalle 8:30 alle 21:30. Le ore sono conteggiate dalla ricezione della segnalazione all'interno della finestra; se la segnalazione arriva fuori orario, il conteggio delle ore lavorative inizia alla successiva apertura. La data e l'ora originarie della segnalazione restano registrate per i diritti e gli indennizzi. Restano applicabili livelli di servizio contrattuali più favorevoli.

Gestione dell'intervento

Sirius esegue le verifiche di propria competenza e coordina gli eventuali fornitori di rete. Non rinvia il cliente al fornitore wholesale per ottenere la riparazione. Comunica ritardi, cause e previsione di ripristino e aggiorna il cliente quando emergono elementi rilevanti.

L'indisponibilità del cliente a un appuntamento o la mancanza di un accesso necessario sono documentate. Possono incidere sul termine soltanto per il periodo in cui impediscono effettivamente l'intervento. La mancata risposta a una chiamata non prova da sola il ripristino e non azzera la durata di un guasto persistente. La chiusura del ticket riporta l'esito delle verifiche e il cliente può contestarla.

Interventi programmati ed eventi eccezionali

Per manutenzioni programmate che comportano interruzione, Sirius informa i clienti interessati con almeno 12 ore di anticipo, precisando per quanto possibile durata e servizi coinvolti. Gli interventi urgenti necessari alla sicurezza o all'integrità della rete sono comunicati appena possibile.

Guasti complessi, interferenze radio, eventi naturali e interventi di terzi non comportano un'esclusione automatica degli indennizzi. Sirius valuta e documenta la causa e la propria responsabilità. Per eventi eccezionali o calamità si applica l'articolo 6, comma 5, del regolamento indennizzi, compreso il dovere di ripristino nel tempo strettamente necessario agli interventi tecnici e alle condizioni di sicurezza.

I termini di questa sezione sono impegni individuali di ripristino. Gli obiettivi statistici della scheda separata «Obiettivi di qualità 2026» misurano l'insieme dei servizi e non modificano tali termini.

8 Fatture e pagamenti

Trasparenza degli addebiti

La fatturazione avviene su base mensile o per multipli del mese, secondo il contratto. La fattura è inviata almeno 15 giorni prima della scadenza; distingue servizi, periodo, canoni, traffico, altre voci, imposte, crediti e mezzi di pagamento. Il cliente dispone delle informazioni di consumo e dei riepiloghi previsti dalla delibera 106/25/CONS. I corrispettivi sono quelli dell'offerta e delle modifiche legittimamente introdotte.

Il dettaglio del traffico è reso disponibile secondo le regole di riservatezza. Le offerte con limiti di consumo consentono di conoscere il traffico residuo e prevedono gli avvisi e i blocchi applicabili. Il cliente può ottenere chiarimenti e contestare singoli importi usando i canali del punto 11.

Contestazioni e prescrizione

Il cliente che presenta formale reclamo per l'addebito di un bene o servizio può sospendere il pagamento della sola parte contestata durante la procedura di reclamo e le procedure di risoluzione delle controversie tempestivamente attivate. Paga gli importi non contestati. Il servizio oggetto della contestazione non viene sospeso per tali importi durante la procedura, nei termini previsti dalla disciplina applicabile.

Il diritto al corrispettivo dei servizi di comunicazione elettronica si prescrive in due anni ai sensi dell'articolo 1, comma 1-bis.1, del decreto-legge 7/2007, convertito dalla legge 40/2007. Il cliente può eccepire la prescrizione, ferma la verifica di decorrenza e validi atti interruttivi. Le particolari tutele per conguagli ultrabiennali interessati da procedimenti AGCM operano alle condizioni della stessa disposizione.

Rimborsi e somme non dovute

Sirius rettifica gli addebiti non dovuti, mediante storno o rimborso delle somme già pagate. La sola rettifica o emissione di una nota di credito non comporta di per sé una penale aggiuntiva: devono ricorrere i presupposti di legge indicati di seguito.

Per le fatture a debito, l'articolo 1, commi 292 e 293, della legge 160/2019 prevede una penale quando l'illegittimità della condotta dell'operatore è accertata dall'autorità competente oppure debitamente documentata dal cliente con apposita dichiarazione, anche telematica, e positivamente riscontrata. La disposizione riguarda violazioni nella rilevazione dei consumi, nei conguagli o nella fatturazione, nonché spese ingiustificate e costi per consumi, servizi o beni non dovuti.

Quando tali presupposti ricorrono, oltre al rimborso delle somme eventualmente pagate è dovuta la penale del 10% dell'importo contestato e non dovuto, con minimo di 100 euro. Il rimborso e la penale sono riconosciuti entro 15 giorni dall'accertamento o dal riscontro positivo, mediante storno nelle fatture successive o versamento, a scelta del cliente. Non è quindi sempre necessario un provvedimento dell'autorità. La rettifica dell'addebito non esclude la penale quando dovuta per legge.

Per le rettifiche e i rimborsi non soggetti a tale termine legale resta il termine contrattuale massimo di 60 giorni dall'accertamento, salvi termini più brevi. Gli eventuali depositi cauzionali sono restituiti entro 15 giorni dalla cessazione, al netto delle sole somme legittimamente dovute e con rendiconto; non sono trattenuti indistintamente a fronte di importi contestati.

Morosità e sospensione

Prima della sospensione per mancato pagamento Sirius invia una contestazione chiara e dettagliata con preavviso di almeno 40 giorni, tramite raccomandata A/R o PEC al domicilio digitale secondo legge. Indica importi, termine per regolarizzare e conseguenze. Un semplice insoluto non autorizza la sospensione immediata. La sospensione è proporzionata, riguarda i servizi consentiti dalle norme e rispetta le salvaguardie applicabili, incluse le comunicazioni di emergenza. Regolarizzato il pagamento, Sirius attiva senza ritardo il ripristino e ne comunica i tempi.

9 Durata e recesso

Durata iniziale e rinnovo

Per i consumatori l'impegno iniziale non supera 24 mesi ed è disponibile almeno un'offerta con durata massima iniziale di 12 mesi. Queste tutele si estendono a microimprese, piccole imprese e organizzazioni senza scopo di lucro, salvo rinuncia espressa ammessa dalla legge. Restano le discipline specifiche per gli eventuali contratti separati di installazione della connessione fisica.

In caso di proroga automatica, Sirius informa almeno due mesi prima della fine dell'impegno, su supporto durevole, delle modalità di disdetta e delle migliori tariffe. Le informazioni sulle migliori tariffe sono fornite almeno annualmente. Per i contratti soggetti all'articolo 5, comma 5, della delibera 307/23/CONS, stipulati dopo la pubblicazione del provvedimento, dopo il ventiquattresimo mese il recesso è possibile con preavviso massimo di un mese senza penali o costi di disattivazione, salvi il servizio fruito nel preavviso e gli importi legittimi relativi agli apparati.

Recesso ordinario e apparati

Il cliente può recedere o trasferire l'utenza senza vincoli temporali o ritardi ingiustificati, con preavviso non superiore a 30 giorni. Può usare PEC, raccomandata e le stesse forme rese disponibili per l'adesione, comprese quelle telematiche. La richiesta deve permettere l'identificazione del titolare e del servizio; Sirius non impone formalità ulteriori non necessarie né una firma digitale come condizione generalizzata per una richiesta via PEC.

Gli eventuali costi di uscita ammessi sono comunicati prima della sottoscrizione, giustificati e proporzionati. Le spese di dismissione o trasferimento rispettano il limite del minore tra costo effettivo e canone medio mensile, secondo le linee guida AGCOM. Il recupero di promozioni e costi relativi agli apparati rispetta i limiti di legge; non equivale all'addebito automatico di tutti i canoni residui del servizio. Non sono dovuti corrispettivi per servizi successivi all'efficacia del recesso o del passaggio.

Le rate residue degli apparati acquistati proseguono secondo il piano pattuito, salvo scelta espressa del cliente di pagarle in unica soluzione senza maggiorazioni. Gli apparati da restituire seguono modalità e termini comunicati nel contratto, con prova della consegna.

Ripensamento del consumatore

Per contratti a distanza o fuori dai locali commerciali il consumatore può recedere senza motivazione entro 14 giorni dalla conclusione; il termine è di 30 giorni nei casi previsti per visite non richieste al domicilio o escursioni organizzate. Può usare il modulo tipo o una dichiarazione esplicita. Il mancato adempimento degli obblighi informativi produce le estensioni del termine previste dal Codice del consumo.

L'avvio del servizio durante il periodo di ripensamento richiede richiesta espressa. In caso di recesso sono dovuti soltanto gli importi proporzionati legittimamente maturati, quando ne ricorrono i presupposti; l'avvio non elimina da solo il diritto di ripensamento. I rimborsi seguono i termini del Codice del consumo, ordinariamente 14 giorni dalla comunicazione, con le sole eccezioni consentite per la restituzione dei beni.

Per i contratti conclusi mediante interfaccia online ai quali si applica l'articolo 54-bis del Codice del consumo, Sirius assicura la funzione di recesso online per tutto il periodo utile, con conferma e ricevuta su supporto durevole recante data, ora e contenuto. La funzione deve essere facilmente accessibile e non sostituisce gli altri canali; è distinta dal recesso ordinario dal contratto in corso.

Per imprese, professionisti ed enti il ripensamento previsto dal Codice del consumo non si estende automaticamente: opera soltanto quando una disposizione applicabile o l'offerta lo riconosce. Restano i diritti di recesso ordinario e le altre tutele spettanti alla specifica categoria di cliente.

10 Modifiche e passaggio ad altro operatore

Modifiche contrattuali

Le modifiche sono ammesse nei limiti di legge e di contratto. Sirius le comunica con almeno 30 giorni di preavviso, illustrandole su supporto durevole e informando del diritto di recedere o cambiare operatore senza penali o costi di disattivazione entro 60 giorni dalla comunicazione. Fanno eccezione le modifiche esclusivamente favorevoli, puramente amministrative senza effetti negativi o imposte direttamente dalla legge.

Chi cambia operatore a seguito di una modifica ne informa anche Sirius, specificando la causale. Le condizioni economiche applicabili durante il passaggio e gli eventuali storni seguono l'articolo 6 della delibera 307/23/CONS. Non si introducono meccanismi di indicizzazione di contratti esistenti senza accettazione espressa scritta. Le eventuali offerte indicizzate rispettano gli obblighi di informazione, simmetria e tutela stabiliti dall'articolo 8-quater della stessa delibera.

Migrazione e portabilità

Il cliente che intende conservare il numero chiede il passaggio al nuovo operatore e fornisce codice di migrazione e dati corretti. Per evitare la perdita della numerazione deve coordinare l'eventuale cessazione con la procedura di trasferimento. Il trasferimento del numero non richiede il pagamento di una tariffa diretta di portabilità.

Quando è operatore ricevente, Sirius avvia la procedura senza indugio. La proposta contrattuale indica procedura tecnica, termine di invio dell'ordine, eventuale numero provvisorio e tempi di reinvio in caso di scarto tecnico. Sirius verifica con il cliente i codici non corretti, gestisce gli scarti e aggiorna la data prevista. Quando è operatore cedente, continua a fornire il servizio alle condizioni vigenti fino all'attivazione del servizio dell'operatore ricevente, secondo la procedura applicabile.

La portabilità e l'attivazione sono completate nel più breve tempo possibile alla data concordata; la perdita del servizio nel passaggio non deve superare un giorno lavorativo, nei casi disciplinati dal Codice. L'operatore responsabile dei ritardi o degli abusi corrisponde gli indennizzi dovuti. Gli appuntamenti mancati sono gestiti e valutati secondo gli obblighi regolamentari e contrattuali.

Dopo la risoluzione il diritto di trasferire il numero è garantito per almeno un mese dalla legge, salvo rinuncia. Sirius conserva il più favorevole impegno di 60 giorni per le numerazioni cessate presso Sirius, già previsto nella Carta 2024. Per numerazioni provenienti da altri operatori si applicano il minimo legale e le condizioni più favorevoli dell'operatore cedente.

Cessazione degli addebiti e servizi che restano attivi

Ogni risorsa è identificata separatamente e ha un codice di migrazione ove previsto. Il trasferimento di una risorsa non chiude gli altri servizi autonomi, anche se compresi nello stesso ordine o fattura: ciascuno resta attivo e fatturato fino alla propria migrazione o cessazione. Il codice distinto non esclude gli effetti obbligatori sui servizi associati. Nella migrazione dell'accesso cessano gli addebiti dell'accesso e di tutte le numerazioni associate. Nella portabilità pura su altro accesso cessano gli addebiti dei servizi associati per i clienti residenziali; per i non residenziali gli effetti sui servizi rimasti attivi sono indicati nel contratto. Sirius invita a verificare con il cedente gli altri servizi attivi e le modalità di cessazione. Il nuovo accesso senza portabilità non chiude il precedente contratto. Non occorre un'ulteriore disdetta per fermare gli addebiti che devono cessare per effetto del passaggio.

Sirius rimborsa o storna gli addebiti successivi alla data dovuta di cessazione. Se cessa un'attività o un servizio, informa gli utenti con almeno tre mesi di preavviso; il termine è di un mese per la cessazione di un profilo tariffario, ferme le specifiche disposizioni applicabili.

11 Reclami e controversie

Presentazione e tracciabilità del reclamo

Il reclamo è gratuito e può essere presentato per telefono al numero verde, tramite e-mail all'assistenza, PEC, raccomandata A/R o attraverso la funzione di assistenza dell'area clienti. Non occorre usare un modulo obbligatorio. Sono utili codice cliente, servizio interessato, fatti e date, importi contestati, richiesta e recapito per la risposta. Il delegato presenta una delega scritta e i dati necessari alla verifica.

Sirius assegna un codice identificativo. Al telefono o in un contatto in tempo reale lo comunica subito dopo la registrazione; per e-mail, PEC e altri canali differiti lo trasmette con la conferma di presa in carico. Per raccomandata il cliente può chiederlo all'assistenza dopo aver ricevuto l'avviso di ricevimento. Il cliente può ottenere l'elenco dei reclami aperti e conoscerne lo stato; conserva ricevute e codici.

Termini e risposta

Per ogni canale il termine massimo di definizione è di 30 giorni solari dalla ricezione. Sirius comunica l'esito per iscritto, su supporto durevole, entro i successivi 10 giorni, ai sensi dell'articolo 7 della delibera 255/24/CONS. Il termine per la definizione non può essere prorogato unilateralmente per la sola complessità del caso. La comunicazione comprende codice, oggetto, accertamenti, motivazioni, rimedi e importi riconosciuti e informazioni sulla conciliazione.

Anche il reclamo telefonico riceve risposta scritta al recapito concordato. Se è gestito e risolto direttamente durante la chiamata, il resoconto scritto viene inviato su richiesta del cliente. Il rigetto è motivato. I termini di riparazione dei guasti restano quelli del punto 7 e non sono sostituiti dai termini per i reclami. Il ritardo nella risposta dà luogo agli indennizzi del punto 12.

Conciliazione e definizione

Se la risposta non è soddisfacente o manca nei termini, il cliente può avviare gratuitamente il tentativo di conciliazione tramite ConciliaWeb, presso il Co.re.com. competente, secondo la delibera 203/18/CONS e successive modifiche. Può farsi assistere da un'associazione dei consumatori o da un soggetto delegato. Per difficoltà di accesso digitale può chiedere assistenza al Co.re.com. Restano le altre procedure ammesse dal regolamento.

In presenza di urgenza, nell'ambito della procedura il cliente può chiedere provvedimenti temporanei per la continuità del servizio, utilizzando la funzione GU5. Se la conciliazione non riesce o è parziale, può chiedere la definizione della controversia entro tre mesi dalla sua conclusione, nei casi previsti, oppure rivolgersi al giudice dopo il tentativo obbligatorio. Restano le eccezioni e i rimedi cautelari previsti dalla legge.

La definizione può riconoscere rimborsi e indennizzi; il risarcimento dell'eventuale maggior danno resta di competenza del giudice. Per il consumatore si applica il foro inderogabile del luogo di residenza o domicilio, quando previsto dal Codice del consumo.

ConciliaWeb — accesso e informazioni

12 Indennizzi e modalità di pagamento

Sirius riconosce gli indennizzi indicati nella tabella alle condizioni previste dalla presente Carta. Gli importi base riprendono le misure del regolamento allegato alla delibera 347/18/CONS e sono adottati anche come importi contrattuali. Le prime due voci sono corrisposte automaticamente dopo la segnalazione; per le altre è prevista la richiesta del cliente. Si applicano i criteri, le maggiorazioni e i limiti dei punti 12.1 e 12.2. Restano ferme la disciplina della definizione delle controversie e le condizioni più favorevoli al cliente.

Disservizio e articolo	Importo base	Modalità
Ritardo di attivazione o trasloco di servizio non accessorio — art. 4, c. 1	€ 7,50 per giorno di ritardo, per servizio	Automatico dopo segnalazione
Sospensione o cessazione amministrativa illegittima, servizio non accessorio — art. 5, c. 1	€ 7,50 per giorno, per servizio	Automatico dopo segnalazione
Interruzione tecnica totale imputabile all'operatore — art. 6, c. 1	€ 6 per giorno, per servizio non accessorio	Su richiesta
Erogazione irregolare o discontinua, o mancato rispetto degli standard di qualità — art. 6, c. 2	€ 3 per giorno, per servizio non accessorio	Su richiesta
Ritardo nel passaggio, salvo malfunzionamento — art. 7, c. 1	€ 1,50 per giorno	Su richiesta
Ritardo della sola portabilità — art. 7, c. 2	€ 5 per giorno di ritardo	Su richiesta
Servizio non richiesto — art. 9, c. 1	€ 5 per giorno	Su richiesta; restano storno e rimborso
Accessorio o profilo non richiesto — art. 9, c. 2	€ 2,50 per giorno	Su richiesta
Apparato non richiesto — art. 9, c. 2	€ 25 per apparato	Su richiesta
Perdita del numero — art. 10	€ 100 per anno di precedente utilizzo; massimo € 1.500	Su richiesta
Omissione, errore o mancato aggiornamento negli elenchi — art. 11	€ 200 per anno di disservizio	Su richiesta
Risposta omessa o tardiva al reclamo — art. 12	€ 2,50 per giorno di ritardo; massimo € 300	Su richiesta; misura unitaria per lo stesso caso

Per i servizi accessori o gratuiti interessati da ritardo di attivazione, sospensione o malfunzionamento si applicano gli importi specifici del regolamento: € 2,50 al giorno fino a € 300 per servizio accessorio, oppure € 1 al giorno fino a € 100 per servizio gratuito. Per carrier selection o preselection attivata o disattivata senza richiesta: € 2,50 al giorno, oltre agli storni previsti.

12.1 Indennizzi e criteri di calcolo

Maggiorazioni e periodo indennizzabile

Per il servizio di accesso a Internet su reti a banda ultralarga gli indennizzi degli articoli 4, 5 e 6 aumentano di un terzo. Il regolamento considera tali le reti di accesso cablate costituite in tutto o in parte da elementi ottici e con caratteristiche più avanzate rispetto alle reti in rame, quale una capacità superiore a 30 Mbit/s. La qualificazione va verificata sulla rete effettiva: la sola velocità commerciale o la denominazione di un'offerta radio non è sufficiente.

Per utenze affari gli importi e i limiti degli articoli da 4 a 7 del regolamento sono raddoppiati; per perdita del numero ed errori negli elenchi sono quadruplicati. Resta la maggiorazione per banda ultralarga quando ricorrono anche i relativi presupposti. Il raddoppio non si estende automaticamente al ritardo nella risposta ai reclami.

In caso di ritardo imputabile nella riparazione, l'indennizzo copre l'intero periodo dalla segnalazione all'effettivo ripristino, ai sensi dell'articolo 6, comma 3. Per le fattispecie degli articoli 6, 8, 9 e 11 si tiene conto della data del reclamo secondo l'articolo 13, comma 1. Si applicano le specifiche decorrenze del regolamento e non si duplicano importi per la stessa fattispecie, servizio e periodo. I giorni degli indennizzi sono giorni solari, distinti dalle ore lavorative dei termini di ripristino.

Quando il pagamento è automatico

Per ritardo di attivazione o trasloco e sospensione o cessazione amministrativa illegittima di servizi non accessori, il cliente segnala il disservizio senza dover presentare un'ulteriore domanda di indennizzo. L'accredito avviene nella prima fattura utile decorsi 45 giorni dalla segnalazione o dalla risoluzione del disservizio se successiva, secondo l'articolo 3 del regolamento.

Se l'indennizzo supera la fattura e l'eccedenza è superiore a 100 euro, Sirius versa l'eccedenza, su richiesta del cliente, con assegno o bonifico entro 30 giorni dall'emissione della fattura. Se il contratto è cessato prima della fattura, oppure su richiesta espressa per indennizzi superiori a 100 euro, il pagamento avviene entro 60 giorni dalla cessazione o dalla richiesta. Per eventuali utenze con pagamento anticipato del traffico, l'accredito e il relativo avviso seguono il termine di 60 giorni previsto dall'articolo 3, comma 3; il credito è trasferibile e monetizzabile.

Come richiedere gli altri indennizzi

Il cliente presenta richiesta attraverso uno dei canali di reclamo, indicando servizio, periodo e codice del disservizio, quando disponibile. Sirius verifica il diritto all'indennizzo secondo la disciplina applicabile e le condizioni contrattuali, comunica il calcolo e accredita l'importo riconosciuto nel primo ciclo di fatturazione utile. Se non è prevista una successiva fattura, provvede al versamento entro 60 giorni dal riconoscimento, salvi termini più favorevoli. Il diniego deve essere motivato e può essere contestato su ConciliaWeb.

L'indennizzo per la qualità Internet verificata mediante Ne.Me.Sys. segue il punto 5. I rimborsi restituiscono importi non dovuti e sono distinti dagli indennizzi. Nessuna previsione di questa Carta limita il risarcimento dell'eventuale maggior danno.

Segnalazione tempestiva

Il cliente deve segnalare il disservizio senza ritardo. Il regolamento indennizzi esclude i propri indennizzi se la segnalazione avviene oltre tre mesi dalla conoscenza, effettiva o esigibile con ordinaria diligenza, del problema, fatto salvo il rimborso di somme indebitamente pagate. Eventuali esclusioni per uso anomalo richiedono i presupposti e il nesso causale previsti dall'articolo 14; non operano come esonero generale.

12.2 Indennizzi contrattuali e limiti

Rapporto fra contratto e regolamento AGCOM

Nella definizione delle controversie si applicano i criteri del regolamento 347/18/CONS e gli indennizzi contrattuali se più favorevoli al cliente. L'articolo 2, comma 3, prevede che gli indennizzi regolamentari non si applichino quando l'operatore comunica l'accoglimento del reclamo entro 45 giorni ed eroga gli indennizzi contrattuali con le modalità e nei termini del contratto. Resta fermo l'obbligo di indennizzo automatico previsto dall'articolo 3.

Il termine di 45 giorni riguarda questo specifico effetto sugli indennizzi; non sostituisce i termini per la gestione e la risposta ai reclami del punto 11. Per avvalersi della disciplina contrattuale occorrono condizioni chiare e applicabili e la prova della comunicazione e dell'effettiva corresponsione. La sola risposta al reclamo o una promessa di accredito non equivalgono al pagamento dovuto.

Limiti applicabili e valore del servizio

Il regolamento non stabilisce un massimale generale pari al canone mensile, annuale o al valore del contratto. Gli indennizzi regolamentari possono pertanto superare il prezzo del servizio. Si applicano i limiti espressamente previsti per la singola fattispecie e le relative maggiorazioni, senza introdurre un tetto generale che riduca gli importi dovuti.

In particolare, per l'omessa o tardiva risposta al reclamo il massimo regolamentare è 300 euro; per la perdita della numerazione è 1.500 euro, elevato a 6.000 euro per le utenze affari. Per ritardo di attivazione, sospensione o malfunzionamento di servizi accessori il massimo è 300 euro per servizio, oppure 100 euro per servizi gratuiti, con raddoppio per le utenze affari nei casi previsti. Non sono massimali cumulativi applicabili a tutti i disservizi.

Gli indennizzi contrattuali della presente Carta non limitano gli indennizzi automatici, gli importi riconoscibili dall'Autorità quando applicabili, gli storni e i rimborsi dovuti o le ulteriori tutele inderogabili.

Rimborsi e risarcimento

Il rimborso restituisce un importo non dovuto; l'indennizzo compensa il disservizio secondo le condizioni applicabili. Il risarcimento dell'eventuale maggior danno richiede i presupposti previsti dalla legge ed è distinto da entrambi. Le somme già corrisposte per il medesimo titolo e periodo sono considerate nel calcolo per evitare duplicazioni; non si escludono diritti relativi a pregiudizi o titoli diversi.

13 Riservatezza e diritti sui dati

Sirius Technology S.r.l. è titolare del trattamento. Tratta i dati per fornire i servizi, adempiere agli obblighi di legge e per le altre finalità descritte nell'informativa, nel rispetto del regolamento (UE) 2016/679 e del decreto legislativo 196/2003. Il consenso per attività facoltative è distinto dal contratto e può essere revocato senza pregiudicare il servizio.

Il cliente può esercitare i diritti applicabili di accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, opposizione e portabilità dei dati scrivendo a privacy@siriustec.it; il recapito pubblicato per il responsabile della protezione dei dati è dpo@siriustec.it. Può proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali. L'informativa completa, con finalità, basi giuridiche, conservazione e destinatari, è consultabile sul sito Sirius.