

CARTA DEI SERVIZI DIEFFEITALIA

Principi

Dieffeitalia.it S.r.l. offre i Servizi al Cliente con il marchio Ke-RETE e si uniforma ai principi stabiliti per il servizio del blocco selettivo delle chiamate e fatturazione dettagliata, alla qualità nelle Carte dei Servizi di telecomunicazioni stabiliti dalla Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni rispettivamente nelle Delibere n° 78/02/CONS, n° 179/03/CSP, n° 254/04/CSP, con la nuova Delibera 154/12/CONS, n° 131/06/CSP, n° 244/08/CSP, n° 79/09/CSP. La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito istituzionale www.dieffeitalia.it richiamato nelle Condizioni Generali di Contratto reperibili e nella documentazione di fatturazione, ed è disponibile presso i rivenditori autorizzati.

Le Condizioni Generali di Contratto sono reperibili:

- per i servizi di offerti, sul sito www.ke-rete.it nelle condizioni di contratto accessibili dal link in fondo a tutte le pagine.

Il servizio clienti Dieffeitalia, raggiungibile al numero 080 9995363, è disponibile a fornire informazioni sulla Carta dei Servizi.

1.1 Uguaglianza ed imparzialità

Dieffeitalia fornisce servizi al pubblico nel settore delle telecomunicazioni ispirandosi al principio di uguaglianza tra i Clienti prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

Dieffeitalia garantisce eguaglianza di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di Clienti e comunque garantisce la parità di trattamento da intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

Dieffeitalia presta particolare attenzione, sia nel rapporto diretto che indiretto, ai soggetti portatori di handicap, agli anziani e ai Clienti socialmente più deboli.

L'attività di Dieffeitalia si uniforma ai criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

In funzione di tale obbligo Dieffeitalia interpreta le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di fornitura del servizio e le norme regolatrici di settore.

1.2 Continuità

Dieffeitalia si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni.

Nei casi di interruzione o di irregolare funzionamento dei medesimi, Dieffeitalia adotta i provvedimenti necessari per ridurre la durata delle irregolarità e per arrecare ai Clienti il minor disagio possibile.

1.3 Partecipazione

Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre memorie e/o documenti e formulare suggerimenti per migliorare la fornitura del servizio. Dette informazioni possono essere formulate al centro di Assistenza Clienti 080 9995363 oppure agli indirizzi riportati nelle singole Condizioni Generali di Contratto.

Dieffeitalia acquisisce periodicamente le valutazioni fornite da parte dei Clienti circa la qualità dei servizi forniti e si impegna, in modo sistematico, a ricercare, nello svolgimento del servizio, tutte le condizioni volte a migliorare il rapporto con i Clienti stessi.

1.4 Cortesia

Dieffeitalia impronta i suoi rapporti con i Clienti al rispetto e alla cortesia e agevola questi ultimi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti Dieffeitalia sono tenuti ad indicare il proprio nome, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche con i Clienti.

1.5 Efficacia ed efficienza

Dieffeitalia persegue il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più funzionali allo scopo.

1.6 Diritto di scelta

Dieffeitalia rispetta il diritto di scelta della Clientela consentendo di scegliere tra i diversi servizi offerti. Dieffeitalia si impegna alla massima trasparenza per la diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi servizi.

2. PARAMETRI DI QUALITÀ

In adempimento a quanto prescritto dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP, Dieffeitalia svolge una sistematica rilevazione e verifica dei propri standard di qualità con l'obiettivo di un continuo miglioramento delle prestazioni dei servizi resi ai propri clienti; pertanto, comunica e pubblica annualmente gli indicatori di qualità dei servizi dalla stessa forniti, gli obiettivi previsti e i risultati conseguiti. In allegato alla presente carta dei servizi sono riportati gli obiettivi di qualità per l'anno in corso relativi agli indicatori di qualità per i servizi di telefonia vocale fissa individuati dalla delibera 254/04/CSP (allegato 1), nonché informazioni relative agli indicatori di qualità per i servizi di accesso a Internet da postazione fissa individuati dalle delibere 131/06/CSP e 244/08/CSP (allegato 2) e per i servizi telefonici di contatto (call center) individuati dalla delibera 79/09/CSP (allegato 3). Le rilevazioni relative ai resoconti di cui sopra sono pubblicate sul sito internet www.ke-rete.it.

2.1 Attivazione del servizio

Dieffeitalia, fatti salvi i casi di particolare difficoltà tecnica, attiva il servizio di telefonia vocale di norma entro:

- il 60° giorno solare successivo al perfezionamento della richiesta di accesso diretto o indiretto ai servizi di telefonia fissa o servizi voce e internet a banda larga ovvero della richiesta di trasloco;
- il 60° giorno successivo al perfezionamento della richiesta di accesso indiretto ai servizi internet a larga banda;
- qualora, in ragione di motivata indisponibilità delle risorse tecniche, ovvero per cause imputabili a terzi e/o ai Clienti o per provvedere all'installazione di apparati presso il Cliente, non sia possibile il rispetto dei predetti termini, indicherà comunque la data a partire dalla quale il servizio sarà attivabile, concordando con il Cliente tempi e modalità di attivazione;
- dalle tempistiche sopra indicate sono esclusi i tempi dovuti ad eccezionale difficoltà tecnica nella fornitura del servizio, i tempi dipendenti dal Cliente ed, in generale, le tempistiche non imputabili a Dieffeitalia. Laddove il ritardo rispetto ai tempi previsti per l'attivazione del servizio sia imputabile a Dieffeitalia, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto 3.3;
- le modalità di recesso dai singoli servizi sono disciplinate nelle relative Condizioni Generali di Contratto

2.2 Irregolare funzionamento del servizio

Dieffeitalia si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio entro il quarto giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, ad eccezione dei guasti di particolare complessità che verranno comunque riparati con la massima tempestività. Con riguardo a quest'ultima tipologia di guasti, Dieffeitalia si impegna a fornire informativa attraverso i principali canali, ad esempio tramite sito web, sullo stato del disservizio occorso. L'obbligo di intervento riguarda il collegamento telefonico fino al punto d'accesso del cliente direttamente collegato alla rete di Dieffeitalia. Nel caso in cui pervenga un numero considerevole di segnalazioni contemporaneamente, Dieffeitalia provvede ad informare i Clienti sul conseguente aumento dei tempi necessari per l'intervento, fornendo alcune prime indicazioni di comportamento. Nei casi di manutenzione programmata, ove sia necessaria l'interruzione della fornitura del servizio, i Clienti interessati dalla sospensione vengono informati almeno 24 ore in anticipo, con gli strumenti ritenuti più idonei.

Nel caso in cui Dieffeitalia non osservi i predetti termini, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto 3.3.

2.3 Reclami presentati dai clienti

I reclami relativi agli importi addebitati in fattura devono essere inoltrati a Dieffeitalia per telefono al servizio assistenza di Dieffeitalia 080 9995363, per iscritto con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno o per posta semplice, o per via telematica tramite l'area clienti del sito www.ke-rete.it, entro 30 giorni dalla data di emissione della fattura in contestazione. Sono salvi i casi di ritardo nel recapito della fattura opponibili validamente dal Cliente, l'esito del reclamo sarà comunicato al Cliente, per iscritto, entro 30 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto. Dieffeitalia sospende fino alla comunicazione al Cliente dell'esito del reclamo l'applicazione dell'indennità di mora. Rimane comunque fermo che, ove il reclamo non sia stato accettato da Dieffeitalia, il Cliente è tenuto a pagare la predetta indennità di mora a decorrere dalla data di scadenza indicata sul Conto Dieffeitalia. Pertanto, qualora il reclamo non sia stato accettato e il Cliente non abbia ancora pagato, la somma contestata va pagata entro la data comunicata da Dieffeitalia tramite la lettera di definizione del reclamo. Ciò trova applicazione anche nel caso in cui il cliente abbia presentato alle competenti Autorità una denuncia di frode avente per oggetto l'uso indebito da parte di terzi del collegamento di rete con l'indicazione del traffico fraudolento indicato in modo specifico. Quanto dovuto a titolo di indennità di mora sarà addebitato sul successivo Conto Dieffeitalia nella misura indicata dalle singole Condizioni Generali di Contratto. Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, entro il predetto termine, Dieffeitalia informerà il Cliente dei tempi necessari per la risposta. Ove sia riscontrata la fondatezza del reclamo, Dieffeitalia provvede alla restituzione degli eventuali importi già pagati dal Cliente, operando eventualmente anche in compensazione nel successivo Conto Dieffeitalia. Ai fini della corretta evasione della richiesta, nella stessa devono essere dettagliate le seguenti informazioni: a. Nome e Cognome Titolare della linea interessata dal disservizio b. Numero Telefonico della linea interessata dal disservizio c. Tipologia di disservizio riscontrato d. Data di inizio del disservizio riscontrato dal cliente e. Località (Comune, Via, Codice di Avviamento Postale) nella quale lo stesso è stato riscontrato. Per tutte le tipologie di reclami Dieffeitalia si impegna a fornire riscontro entro 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo stesso. Nel caso in cui Dieffeitalia non osservi i predetti termini, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto 3.3.

2.3.1 Fatturazione del servizio ed invio del Conto Dieffeitalia

La bolletta telefonica costituisce fattura e Dieffeitalia la invierà al Cliente con almeno 15 giorni in anticipo rispetto alla data di scadenza dei pagamenti.

2.3.2 Pagamento del Conto Dieffeitalia

Dieffeitalia si impegna ad offrire ai propri Clienti modalità di pagamento coerenti con le diverse tipologie di servizi e/o prodotti offerti e aggiornate all'evoluzione dei sistemi di pagamento in Italia. Dieffeitalia accetterà le seguenti modalità di pagamento: addebiti diretti su Conti Correnti Bancari e Postali, addebiti su carte di credito, bonifici o bancomat (quest'ultimo non appena tecnicamente possibile). Dieffeitalia si riserva la facoltà di introdurre nuove modalità di pagamento coerenti con lo sviluppo dei sistemi di pagamento e/o di limitarne alcune in relazione a specifici prodotti e/o servizi offerti. Dieffeitalia comunicherà alla Clientela le modalità pro tempore disponibili al momento della sottoscrizione del contratto. In caso di ritardo nei pagamenti sulle somme non corrisposte, Dieffeitalia applicherà un importo a titolo di penale, determinato secondo quanto previsto dalla Delibera n. 179/03/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni) e successive modificazioni, pari: a) al 2% dell'importo indicato in fattura e rimasto insoluto, se il pagamento sarà effettuato dal 1° al 15° giorno solare successivo alla data di scadenza b) al 4% dell'importo indicato in fattura e rimasto insoluto, se il pagamento sarà effettuato dal 16° al 30° giorno solare dalla data di scadenza c) al 6% dell'importo indicato in fattura e rimasto insoluto se il pagamento sarà effettuato dopo il 30° giorno solare dalla data di scadenza. L'applicazione della predetta indennità del 6% sarà effettuata sino alla data di risoluzione contrattuale. Qualora il Cliente abbia effettuato con regolarità il pagamento delle 6 (sei) fatture consecutive e ritardi il pagamento della fattura successiva per non più di 30 giorni solari rispetto alla relativa data di scadenza, la penale per ritardato pagamento di cui sopra non verrà applicata. In caso contrario (vale a dire se il ritardo si protrae oltre il 30° giorno), la penale per ritardato pagamento sarà pari al 6% dell'importo indicato in fattura rimasto insoluto. Gli importi di cui sopra saranno addebitati da Dieffeitalia nella prima fattura utile successiva a quella che, in tutto o in parte, risulta insoluta. Nel caso di risoluzione contrattuale la penale sarà addebitata con la fattura emessa successivamente alla comunicazione di risoluzione inviata al Cliente. Eventuali disfunzioni e/o danni nella effettuazione dei pagamenti arrecati 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 Dieffeitalia. Fatto salvo quanto previsto al precedente paragrafo 1, il Cliente ha diritto di modificare durante la vigenza del rapporto contrattuale la modalità di pagamento del servizio offerto. Dieffeitalia provvede a rimborsare eventuali depositi cauzionali o anticipi conversazioni entro centottanta giorni dalla cessazione del contratto. Decorsi 90 (novanta) giorni dalla cessazione del contratto, Dieffeitalia restituisce tali depositi maggiorati nella misura prevista contrattualmente.

2.3.3 Calcolo del traffico e documentazione degli addebiti

Dieffeitalia calcola l'importo dovuto per il traffico effettuato sulla base della misurazione documentata degli addebiti.

Dieffeitalia provvede, a richiesta scritta del Cliente e nel rispetto della Legge del 31 Dicembre 1996, n. 675 e sue successive modifiche e integrazioni e del Decreto Legislativo 196/03, a fornire gratuitamente allo stesso la documentazione, nella versione di base, di tutte le comunicazioni telefoniche.

Tale documentazione dovrà contenere 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 quali pagamenti anticipati, rateali, disattivazioni e sollecciti. Eventuali modalità di documentazione diverse da quella di base saranno offerte a titolo oneroso con tariffe ragionevoli.

2.4 Informazioni alla Clientela

Dieffeitalia comunica ai Clienti, con i mezzi più idonei ed in modo chiaro, esaustivo, adeguato e tempestivo, le informazioni relative:

- al presente documento ed alle sue modifiche, tramite appositi avvisi;
- alle modifiche delle condizioni economiche e tecniche per l'effettuazione dei servizi, con almeno 30 (trenta) giorni di anticipo rispetto alla data di applicazione;
- alle modifiche normative che possano incidere sulla fornitura del servizio;
- agli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard;
- ad ogni eventuale variazione delle modalità di fornitura del servizio;
- ad appositi strumenti di informazione, tramite l'attivazione di linee di comunicazione e telematiche;
- alla facoltà di inserire gratuitamente i propri dati identificativi nella banca dati che include i numeri degli abbonati di rete fissa e mobile, in conformità alle disposizioni relative al trattamento dei dati personali, al fine della formazione degli elenchi telefonici generali e per la fornitura dei relativi servizi di informazione all'utenza in adempimento alle Delibere della Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni n° 36/02/CONS e n° 180/02/CONS ed al Provvedimento del Garante delle Privacy del 15 luglio 2004.

2.5 Uso razionale ed educazione al consumo

Dieffeitalia promuove iniziative per l'uso razionale ed efficiente delle telecomunicazioni. Inoltre Dieffeitalia promuove campagne di informazione e comunicazione volte ad illustrare le caratteristiche merceologiche e qualitative dei servizi offerti e finalizzate ad una corretta educazione al consumo.

TUTELA DEL CLIENTE

3. Rapporto tra Dieffeitalia ed i Clienti

Dieffeitalia ha cura di limitare, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti ai Clienti e fornisce gli opportuni chiarimenti su di essi. Adotta formulari uniformi e provvede alla adozione di procedure semplificate ed informatizzate delle forme di pagamento delle prestazioni.

Dieffeitalia assicura e verifica periodicamente la chiarezza e la comprensibilità dei documenti destinati alla Clientela e ne garantisce l'accessibilità.

Dieffeitalia predispone le procedure interne dei propri uffici in modo da agevolare le condizioni di esercizio dei diritti dei Clienti. Dieffeitalia fornisce un servizio telefonico gratuito di assistenza, al quale il Cliente può segnalare disservizi, formulare quesiti legati ai servizi forniti da Dieffeitalia ed agli addebiti relativi all'ultimo Conto Dieffeitalia; nonché avanzare eventuali proposte di miglioramento del servizio. Le informazioni sui servizi resi da Dieffeitalia sono disponibili nelle Condizioni Generali di Contratto e sul sito istituzionale www.dieffeitalia.it.

3.1 Tutela della riservatezza

Dieffeitalia si impegna a garantire la riservatezza dei dati personali di ciascun cliente ai sensi e nel rispetto del Regolamento 2016/679/EU (Regolamento generale sulla protezione dei dati) e delle ulteriori disposizioni normative vigenti in materia di protezione dei dati personali, con modalità idonee a garantirne la sicurezza e la riservatezza.

- Il cliente, in ogni momento, ha il diritto di essere previamente informato da parte di Dieffeitalia, sulle modalità di trattamento dei propri dati personali nella maniera più comprensibile e trasparente possibile e di esprimere un consenso libero, differenziato e revocabile in relazione alle diverse / ulteriori possibilità di utilizzo anche da parte di terzi autorizzati
- Il cliente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può, in qualunque momento, decidere di modificare o cancellare i propri dati personali di base ed eventualmente facoltativi, presenti negli elenchi generali per finalità dei servizi informativi e di formazione di elenchi pubblici cartacei o elettronici.

Le richieste di variazione e cancellazione dei dati medesimi possono essere inoltrate a Dieffeitalia.it S.r.l., Ufficio Privacy - Viale Europa 36 - 74015 Martina Franca (TA). L'informativa completa è disponibile sul sito www.ke-rete.it.

3.2 Procedure di reclamo

Il Cliente può presentare eventuali reclami relativi all'inosservanza delle disposizioni della presente Carta dei Servizi o delle Condizioni Generali di Contratto.

Tali reclami possono essere portati a conoscenza di Dieffeitalia per telefono al servizio assistenza di Dieffeitalia 080.9995363, per iscritto con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno o per posta semplice, o per via telematica tramite l'area clienti del sito www.ke-rete.it. Dieffeitalia, ad ogni reclamo, assicura un numero di riferimento al reclamo presentato.

Dieffeitalia, fornirà, ove possibile, un immediato riscontro; per tutte le tipologie di reclami scritti Dieffeitalia si impegna a fornire riscontro entro 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo stesso.

Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, entro il predetto termine, Dieffeitalia informerà il Cliente dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi necessari per la risposta.

Si informa che le eventuali controversie che dovessero insorgere con Dieffeitalia, possono essere risolte applicando il "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", di cui all'allegato A della delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 173/07/CONS.

3.3 Indennizzi

Nel caso di mancato rispetto dei termini di cui ai punti n. 2.1 o di ritardo nel trasloco dell'utenza e, fatti salvi i casi di seguito indicati, il Cliente ha diritto ad un indennizzo di € 5 per ogni giorno di ritardo e comunque non superiore complessivamente a 100 euro. In ogni caso, alcun indennizzo è dovuto ove il Cliente sia stato informato, ai sensi dell'art. 2.2, dell'eventuale ritardo nell'attivazione del servizio richiesto.

Nei casi di sospensione o cessazione amministrativa di un servizio in assenza dei presupposti di legge ovvero del previsto preavviso, il Cliente ha diritto ad un indennizzo pari a € 2 per ciascun giorno e comunque non superiore complessivamente a 100 euro.

Nei due casi di cui sopra, il Cliente ottiene il riconoscimento dell'indennizzo automatico segnalando il disservizio occorso al servizio assistenza di Dieffeitalia 0809995363, per iscritto con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno o per posta semplice o via pec.

Nei casi di mancato rispetto dei termini di cui ai punti n. 2.2, 2.3, il Cliente ha diritto ad un indennizzo di entità commisurata alla durata del disservizio ed ai volumi di traffico sviluppati, fino ad un massimo di € 5 per ogni giorno di ritardo e comunque non superiore complessivamente a 100 euro.

Nei casi di guasti eccezionali e generalizzati di particolare complessità tecnica di cui ai punti 2.2 e 2.3, il Cliente ha diritto ad un indennizzo pari a € 5 a partire dal quinto giorno successivo alla cessazione della causa di forza maggiore ovvero dalla data di risoluzione comunicata ai sensi dell'articolo 2.2 ove non rispettata.

In tutti i casi di cui al presente articolo, sono fatti salvi i casi in cui il mancato rispetto delle tempistiche dichiarate sia dovuto a cause di forza maggiore, a casi di eccezionale difficoltà tecnica, a ritardi causati da tempistiche dipendenti dalla clientela e/o a circostanze non imputabili a Dieffeitalia.

Dieffeitalia corrisponderà gli indennizzi dovuti al Cliente dal primo Conto Dieffeitalia utile, operando in compensazione ovvero, ove si renda necessario, provvederà, nei tempi tecnici, alla liquidazione a mezzo assegno.