

Carta dei servizi DSL

(cf175)

1. Generalità

1.4. Riferimenti

- Direttiva del Consiglio dei Ministri 27/1/1994, “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”
- Delibera n.179/03/CSP, “Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’art. 1, comma 6, lettera b) numero 2 della legge 31 luglio 1997, n. 249”,
- Delibera n. 131/06/CSP “Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa, ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2 della legge 31 luglio 1997, n. 249”

1.5. Generalità

KPNQwest Italia (di seguito abbreviata in “KQI”), allo scopo di garantire la trasparenza nei rapporti con la propria clientela adotta la presente Carta dei Servizi.

KQI fornisce servizi DSL alle aziende, con caratteristiche tecniche e/o, prezzi e/o modalità di pagamento personalizzati in base alle esigenze specifiche, riportate nella documentazione contrattuale. Di conseguenza, la presente carta dei servizi riporta principi generali che possono essere perfezionati dalla documentazione contrattuale applicata al singolo cliente.

1.6. Modifiche e disponibilità del documento

La presente Carta dei Servizi potrà essere aggiornata in seguito a modifiche tecnologiche, regolamentari e organizzative.

La versione aggiornata è pubblicata sul sito internet www.kqi.it, nella sezione “Azienda”, alla voce “Carta dei servizi”

1.7. Eguaglianza e imparzialità di trattamento

KQI eroga i propri servizi ispirandosi al principio di eguaglianza e di pari dignità, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche dei propri clienti, a parità di condizioni, costi e servizio prestati.

1.8. Continuità di servizio

- KQI fornisce i servizi in maniera continuativa, fatta eccezione per gli interventi di manutenzione e ottimizzazione della propria rete, riparazione dei guasti, cause di forza maggiore od ottemperanza a leggi vigenti o provvedimenti dell’Autorità Pubblica.
- Gli interventi di manutenzione programmata sono di norma notificati in anticipo ai clienti via email ed eseguiti dove possibile in finestre temporali di basso traffico. In tutti i casi KQI s’impegna a mantenere al minimo il tempo di intervento per assicurare il minor disservizio ai propri clienti.
- Inoltre, per assicurare continuità di servizio, KQI integra nella propria offerta servizi di backup su linea ISDN e servizi di sostituzione rapida delle apparecchiature (qualora fornite).

1.9. Partecipazione al miglioramento

- Tutti i clienti possono inviare i propri contributi tramite contatto telefonico con il servizio di Help Desk oppure tramite il sistema di “trouble ticketing” accessibile via web.
- Le associazioni di consumatori o i singoli clienti possono inviare i propri contributi scritti a KPNQwest Italia – via Leopardi, 9 – 20123 Milano. KQI si impegna a rispondere a questi ultimi entro 45 giorni.

1.10. Chiarezza, comprensibilità, cortesia

- KQI adotta nei propri contratti e offerte al Cliente un principio di estrema chiarezza e trasparenza delle condizioni tecniche, delle procedure adottate, dei metodi di pagamento e delle condizioni di recesso.
- Tuttavia, data la complessità di alcune soluzioni offerte alle aziende, ad esempio ma non solo, IP VPN aziendali, sistemi in bilanciamento di carico con più linee, configurazioni di apparecchiature complesse, non è sempre utilizzabile un linguaggio semplificato e l’interpretazione completa di quanto offerto richiede competenze specifiche.
- KQI si adopera affinché gli operatori che vengono in contatto con i clienti, forniscano all’utente un proprio identificativo.

1.11. Dati personali

KQI garantisce ai clienti la tutela di cui al Decreto legislativo n. 196/2003 e successive modifiche. In particolare, la possibilità di esercitare i diritti elencati nell'art. 7 del DL n. 196/2003 contattando il Responsabile del trattamento dei dati, tra cui: ottenere la conferma dell'esistenza dei suoi dati personali e la loro comunicazione in forma intelligibile, l'indicazione della origine, della logica e delle finalità del trattamento, il loro aggiornamento (correzione e/o integrazione), ed esercitare eventuali opposizioni lecite al trattamento.

2. Rapporti con i clienti

2.4. Informazioni ai clienti

- Ogni contratto/offerta presentata ai clienti contiene informazioni precise relative alle condizioni economiche, tecniche e giuridiche di prestazione dei servizi offerti.
- Tranne quando la possibilità di modifica è prevista in forma esplicita e chiara nel contratto, KQI s'impegna ad informare i clienti di eventuali variazioni a tali condizioni tramite comunicazioni trasparenti e chiare.
- KQI si impegna quindi a:
 - specificare in modo chiaro e completo le caratteristiche del servizio, le prestazioni minime garantite, prezzi, modalità di pagamento e fatturazione, unità di conteggio e tassazione, modalità di erogazione, durata minima contrattuale, condizioni per rinnovo e recesso, penali e modalità di cessione del credito ai sensi dell'articolo 1264 c.c;
 - fornire, tramite il proprio servizio clienti raggiungibile all'indirizzo helpdesk@kqi.it, o via web tramite il sistema di "trouble ticketing", o tramite i propri funzionari commerciali di riferimento, informazioni relative a norme e specifiche tecniche;
 - informare i clienti di eventuali variazioni contrattuali o modalità di erogazione dei servizi, delle motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli eventuali strumenti di ricorso avverso di esse;
 - specificare le condizioni dei rapporti di tipo prepagato e il trattamento del credito residuo nel caso di cessazione del servizio.

2.5. Contratti a distanza

KQI non adotta al momento una forma di adesione per sottoscrizione per i servizi DSL.

Se adottati in futuro, KQI s’impegna a gestire questa tipologia nel rispetto di quanto previsto dal Decreto Legislativo 22 maggio 1999, n. 185 (“Attuazione della direttiva 97/7/CE relativa alla protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza”) e del Decreto Legislativo 6 Settembre 2005, n. 206 (“Codice del Consumo”).

2.6. Attivazione servizi a titolo oneroso

L’attivazione di servizi offerti a titolo oneroso avviene soltanto previa richiesta da parte del Cliente se non diversamente specificato in modo chiaro nel contratto di servizio, salvo in caso di promozioni che prevedono periodi iniziali di gratuità che divengono onerose dopo il periodo iniziale in assenza di specifica richiesta di recesso. In questo caso KQI s’impegna alla massima trasparenza.

2.7. Sottoscrizione del contratto

- KQI sottopone offerte e contratti DSL al Cliente tramite la propria rete di vendita diretta o i propri agenti, personalizzati in base alle esigenze tecniche, ai volumi di acquisto e alle eventuali apparecchiature necessarie. L’offerta può avere la forma di “contratto quadro” che regola gli ordini successivi effettuati dal Cliente.
- In seguito all’immissione degli ordini nei sistemi informativi di KQI, il cliente è generalmente invitato a compilare un allegato tecnico, via web, per descrivere i parametri tecnici necessari al rilascio.

2.8. Recesso

Se non associati a progetti specifici, a sconti in funzione di volumi o durata contrattuale, altre condizioni concordate con il cliente, oppure alla fornitura di apparecchiature, i contratti DSL hanno una durata iniziale mensile e possono essere rescissi di mese in mese, con i contributi di disattivazione previsti contrattualmente.

2.9. Fatturazione e modalità di pagamento

- Le modalità di pagamento accettate sono RID, RIBA e bonifico bancario.
- KQI negozia il tipo di pagamento con il Cliente in base alle reciproche necessità operative, agli importi ecc. La fattura riporta tutte le informazioni necessarie ad individuare i periodi ed i servizi.
- In caso di ritardato pagamento sono previste a contratto la possibilità di richiedere interessi di mora o penali, di sospendere il servizio, nel rispetto della normativa vigente.

2.10. Servizi a consumo

KQI non offre alla data servizi DSL a consumo, tuttavia per il passato e per eventuali servizi futuri, garantisce l'accessibilità via web a strumenti di monitoraggio dei consumi a disposizione del cliente e sistemi di allarmi via email in caso di superamento del traffico.

2.11. Assistenza

KQI offre un servizio d'assistenza base operativo dalle 09:00 alle 19:00 dei giorni feriali, escluse le festività nazionali e della città di Milano.

I punti di accesso sono:

- Servizio di "trouble ticketing" on line, accessibile dal sito web www.kqi.it, sezione "Area Clienti"
- Email: support@kqi.it
- fax 02 7005 7777 - 02 4801 3716
- Telefono: 02 43 81 99

Eventuali variazioni sono pubblicate sul sito www.kqi.it

In opzione, KQI offre un servizio di assistenza operativo 24 ore su 24, 365 giorni l'anno, accessibile tramite chiamata su numero mobile comunicato in fase di sottoscrizione del servizio.

2.12. Reclami e segnalazioni

- Qualsiasi reclamo relativo a malfunzionamenti, inefficienze, presunta inosservanza delle clausole contrattuali o della Carta dei Servizi, nonché dei livelli di qualità stabiliti, può essere inoltrato al servizio di assistenza, che inserirà una registrazione nel sistema di "trouble ticketing" per assicurarne la tracciabilità e la consultazione on line.
- Per ciascun reclamo KQI comunicherà al cliente l'esito dello stesso entro un massimo di 45 giorni comunicando le procedure adottate per risolvere le eventuali irregolarità riscontrate o le motivazioni e i chiarimenti sul motivo del rigetto.
- In ogni caso, rimane il diritto del cliente di accedere, come previsto dalla delibera n.182/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, alle procedure di risoluzione delle controversie anche alternative alla giurisdizione e di applicare le condizioni dell'art. 5, allegato A della delibera 182/02/CONS in caso di sospensione del servizio nel corso del tentativo di conciliazione.

2.13. Segnalazione guasti

- In caso di indisponibilità del servizio, il cliente che ha sottoscritto il contratto contatta il servizio assistenza, che effettua una diagnosi di primo livello ed effettua una serie di test con la collaborazione del cliente.
- Se l'intervento non è risolutivo, l'operatore passa il problema, tramite il sistema di "trouble ticketing", al secondo livello di intervento estendendo i controlli sull'intera infrastruttura e coinvolgendo i tecnici di rete.
- Se il problema impatta la rete KQI, l'intervento è immediato e l'operatore è in grado di fornire una stima dei tempi di risoluzione.
- Se il problema rilevato è attribuibile alla rete privata del cliente o alla struttura sotto il suo diretto controllo, l'operatore richiede l'esecuzione di alcuni test per verificare il corretto funzionamento della linea dati.
- Se a valle di tutti i controlli è rilevato che il guasto è imputabile alla struttura del gestore di rete (ad esempio Telecom Italia o altro gestore), l'operatore avvia le procedure previste dal protocollo guasti del Gestore stesso, segnalando il disservizio all'ufficio preposto e mettendosi a disposizione dello staff tecnico di competenza per eseguire tutte le verifiche previste dalla procedura. Una volta individuata la natura del disservizio, il guasto viene ufficialmente preso in carico dal gestore di rete e lo staff tecnico KQI resta in attesa della segnalazione di "chiusura guasto", entro le tempistiche previste dai contratti fra Operatori regolati dalle disposizioni dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.
- Pervenuta la segnalazione di chiusura guasto, KQI contatterà il cliente per comunicare la presunta risoluzione del disservizio e ripetere tutte le verifiche di primo livello. Qualora il cliente non renda possibili le verifiche la segnalazione si intenderà risolta e il guasto chiuso. Verificato il corretto funzionamento della linea, il guasto viene definitivamente chiuso.
- Nel caso, invece, l'esito delle verifiche fosse negativo, KQI respinge la chiusura dando ulteriore continuità all'intervento dello staff tecnico del Gestore di Rete, ritornando in attesa della successiva segnalazione di chiusura guasto. Le verifiche devono essere eseguite nelle 5 ore successive alla segnalazione di chiusura guasto altrimenti l'eventuale persistenza del disservizio dovrà essere segnalata al gestore di rete con una nuova procedura.

3. Qualità

KQI si impegna a garantire sia i livelli di servizio generali, definiti su base annuale, che i livelli di servizio specifici negoziati con i clienti in tutte le condizioni normali ed in assenza di ostacoli che rendano impossibile il conseguimento relativo e si impegna ad informare tempestivamente i clienti qualora si verificano eventuali difficoltà, ritardi o impossibilità tecniche sopraggiunte.

4. Rimborsi e indennizzi

4.4. Somme erroneamente addebitate

KQI s'impegna a rimborsare ai clienti (anche tramite compensazione), le somme erroneamente addebitate entro sessanta giorni dall'accertamento.

4.4. Rimborsi e indennizzi

Nei contratti e nelle offerte sottoposte ai clienti KQI specifica, in base alla soluzione tecnica e alle caratteristiche della fornitura, gli indennizzi relativi ai ritardi di attivazione o di riparazione guasti, le modalità di richiesta e di corresponsione dell'indennizzo.