



Carta dei SERVIZI InterPLANET 2009

Interplanet si uniforma ai principi sanciti nella direttiva sulla qualità delle carte dei servizi di telecomunicazioni stabiliti dalla delibera della AGCOM n° 179/03/CSP.

La Carta dei Servizi è disponibile sul sito www.interplanet.it/cartaservizi, richiamato nelle condizioni generali di contratto e nella documentazione di fatturazione.

Il servizio clienti Interplanet, raggiungibile al numero di telefono 0444 699399 è disponibile a fornire informazioni sulla carta dei servizi.

1 \ I PRINCIPI

1.1 Uguaglianza ed imparzialità

Interplanet 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.

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

Interplanet 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 Interplanet si uniforma ai criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

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

1.2 Continuità

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

Nei casi di interruzione o di irregolare funzionamento dei medesimi, Interplanet 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.

Interplanet acquisisce periodicamente la valutazione 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

Interplanet 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 Interplanet sono tenuti ad indicare il proprio nome, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche con i Clienti.



1.5 Efficacia ed efficienza

Interplanet 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

Interplanet rispetta il diritto di scelta della Clientela consentendo di scegliere tra i diversi servizi offerti.

Interplanet si impegna alla massima trasparenza per la diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi servizi.

2 \ PARAMETRI DI QUALITA'

Interplanet svolge una sistematica rilevazione e verifica dei propri standard di qualità con l'obiettivo di un continuo miglioramento delle prestazioni rese ai propri clienti. Le analisi degli standard di qualità vengono svolte nel rispetto delle norme tecniche internazionali di riferimento.

I principali parametri di qualità monitorati da Interplanet sono:

- » tempo di fornitura del collegamento iniziale;
- » tasso di malfunzionamento per linea di accesso;
- » tempo di riparazione dei malfunzionamenti;
- » percentuale di chiamate a vuoto.

2.1 Attivazione del servizio

Interplanet, fatti salvi i casi di particolare difficoltà tecnica, attiva i servizi di telecomunicazione contrattualizzati con la seguente tempistica:

- il 15° giorno lavorativo successivo al perfezionamento della richiesta di attivazione delle Carrier Selection;
- il 30° giorno lavorativo successivo al perfezionamento della richiesta di attivazione della Carrier Pre Selection;
- per tutti gli altri servizi di telecomunicazione i tempi di attivazione sono indicati nella relativa documentazione di offerta;

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, Interplanet indicherà comunque la data a partire dalla quale il servizio sarà attivabile, concordando con il Cliente tempi e modalità di attivazione.

Ove il ritardo rispetto ai tempi previsti per l'attivazione del servizio sia imputabile a Interplanet, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto 3.3.

2.2 Irregolare funzionamento del servizio

Interplanet si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio entro 3 giorni non festivi successivi a quello in cui è pervenuta la segnalazione, ad eccezione dei guasti di particolare complessità che verranno comunque riparati con la massima tempestività.

L'obbligo di intervento riguarda il collegamento telefonico fino al punto d'accesso del cliente direttamente collegato alla rete telefonica di Interplanet. Nel caso in cui pervenga un numero considerevole di segnalazioni contemporaneamente, Interplanet 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 la interruzione della fornitura del servizio, i Clienti interessati dalla sospensione vengono informati con almeno 24 ore di anticipo, mediante annunci sui quotidiani locali e, qualora necessario, con affissioni o mediante altri strumenti di informazione (avvisi via mail o con pubblicazione sul sito internet Interplanet).

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

2.3 Reclami riguardanti gli importi addebitati sul Conto Interplanet

I reclami relativi agli importi addebitati in fattura devono essere inoltrati a Interplanet per iscritto, con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, entro 45 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 45 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto.

Interplanet 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 Interplanet, il Cliente è tenuto a pagare la predetta indennità di mora a decorrere dalla data di scadenza indicata sul Conto Interplanet.

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 Interplanet tramite la lettera di definizione del reclamo. Quanto dovuto a titolo di indennità di mora sarà addebitato sul successivo Conto Interplanet.

Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, entro il predetto termine, Interplanet informerà il Cliente dei tempi necessari per la risposta. Ove sia riscontrata la fondatezza del reclamo, Interplanet provvede alla restituzione degli eventuali importi già pagati dal Cliente, operando in compensazione nel successivo Conto Interplanet, salvo non si renda necessaria la liquidazione mediante assegno.

Nel caso in cui Interplanet 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 della Bolletta telefonica

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

2.3.2 Pagamento della Bolletta telefonica di Interplanet

Interplanet 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.

Interplanet accetterà le seguenti modalità di pagamento: addebiti diretti su Conti Correnti Bancari (RID) e Postali, addebiti su carte di credito, bollettini postali. Interplanet si riserva la facoltà di introdurre nuove modalità di pagamento coerenti con lo sviluppo dei sistemi di pagamento e/o di limitare alcune in relazione a specifici prodotti e/o servizi offerti.

Interplanet comunicherà alla Clientela le modalità protempore disponibili al momento della sottoscrizione del contratto.

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 Interplanet. 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.



2.3.3 Calcolo del traffico e documentazione degli addebiti

Interplanet calcola l'importo dovuto per il traffico effettuato sulla base della misurazione documentata degli addebiti. Interplanet provvede, a richiesta scritta del Cliente e nel rispetto del Decreto Legislativo del 13 Maggio 1998, n. 171 e del decreto legislativo 30 giugno 2003, n° 196, 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, località, durata, costo della conversazione e qualsiasi altra informazione concernente il pagamento quali pagamenti anticipati, rateali, disattivazioni e solleciti.

Eventuali modalità di documentazione diverse da quella di base saranno offerte a titolo oneroso con tariffe ragionevoli.

2.4 Informazioni alla Clientela

Interplanet 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 e opuscoli chiari;
- alle modifiche della condizioni economiche e tecniche per l'effettuazione dei servizi, con almeno 30 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, 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.

2.5 Uso razionale ed educazione al consumo

Interplanet promuove iniziative per l'uso razionale ed efficiente delle telecomunicazioni. Inoltre Interplanet 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.

2.6 Gestione del credito residuo per carte prepagate relative al servizio di comunicazione personale

Le informazioni relative alle modalità e alle condizioni di utilizzo della carta prepagata Interplanet, sono riportate sulle confezioni di acquisto della carta prepagata medesima. Il mancato rispetto delle condizioni di utilizzo per il mantenimento della validità della carta indicate sulla confezione di acquisto, comporta la disattivazione della carta con conseguente perdita del credito.



3 \ RAPPORTO TRA INTERPLANET E I CLIENTI

Interplanet 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.

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

Interplanet predispone le procedure interne dei propri uffici in modo da agevolare le condizioni di esercizio dei diritti dei Clienti.

Interplanet fornisce un servizio telefonico di assistenza attivo dalle 9.00 alle 19.00 dal lunedì al venerdì tramite il numero 0444/699399, tutti i giorni dell'anno, al quale il Cliente può segnalare disservizi, formulare quesiti legati ai servizi forniti da Interplanet ed agli addebiti relativi all'ultimo Conto Interplanet; nonché avanzare eventuali proposte di miglioramento del servizio.

3.1.1 Tutela della riservatezza

Interplanet si impegna a garantire la riservatezza dei dati personali di ciascun cliente ai sensi Decreto Legislativo n. 196/03. (c.d. codice sulla privacy) e successive modificazione ed integrazioni, comprese le norme relative alla sicurezza nella gestione e conservazione dei dati stessi.

Interplanet calcola l'importo dovuto per il traffico effettuato sulla base della misurazione documentata degli addebiti. Interplanet provvede, a richiesta scritta del Cliente e nel rispetto del Decreto Legislativo del 13 Maggio 1998, n. 171 e del decreto legislativo 30 giugno 2003, n° 196, a fornire gratuitamente allo stesso la documentazione, nella versione di base, di tutte le comunicazioni telefoniche.

Il cliente, in ogni momento, ha il diritto di essere previamente informato da parte di Interplanet, 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 e/o ulteriori possibilità di utilizzo anche da parte di terzi autorizzati.

Il cliente 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

3.2 Procedure di reclamo

Il Cliente può presentare eventuali reclami relativi all'inosservanza delle disposizioni della presente Carta o delle condizioni generali di contratto.

Tali reclami potranno essere portati a conoscenza di Interplanet per telefono, a mezzo fax, per via telematica, e per iscritto.

Interplanet, fornirà, ove possibile, un immediato riscontro e si impegna a dare una risposta al Cliente entro 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo.

Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, entro il predetto termine, Interplanet 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 Interplanet, possono essere risolte applicando la procedura prevista dalla della Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n° 182/02/CONS.



3.3 Indennizzi

Nei casi di mancato rispetto dei termini di cui ai punti nn 2.1, 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 Euro 5,16 per ogni giorno di ritardo e comunque non superiore complessivamente a 50,00 Euro.

Resta salvo il diritto del Cliente al risarcimento dell'eventuale maggior danno subito. Interplanet detrarrà gli indennizzi dovuti al Cliente dal primo Conto Interplanet utile, operando in compensazione ovvero, ove si renda necessario, provvederà, nei tempi tecnici, alla liquidazione a mezzo assegno. Nei casi delle carte prepagate l'indennizzo verrà corrisposto mediante l'accredito di quote di traffico.