



CARTA DEI SERVIZI

Sommario

1.	Premessa	4
2.	Principi fondamentali.....	4
2.1	Uguaglianza ed imparzialità	4
2.2	Continuità	4
2.3	Partecipazione	4
2.4	Efficienza ed efficacia	4
2.5	Diritto di scelta	4
2.6	Cortesia.....	5
2.7	Tutela della riservatezza	5
2.8	Trasparenza, chiarezza e tempestività	5
3.	Politica per la Qualità.....	5
3.2	Obiettivi per i servizi di Telefonia Vocale (Delibera 254/04/CSP).....	6
3.3	Obiettivi per i Servizi di accesso ad Internet da postazione fissa (Delibera 131/06/CSP)	6
3.4	Obiettivi per i servizi di Telefonia Vocale (Delibera 254/04/CSP)	7
4.	I Servizi offerti da Rf Com	8
4.1	I Servizi di Connettività Internet	8
4.2	Servizi di Fonia	8
5.	Procedure contrattuali.....	8
5.1	Sottoscrizione e invio dei contratti.....	8
5.2	Modifica delle condizioni contrattuali.....	8
5.3	Contratti a distanza	9
5.4	Contenuto del contratto	9
6.	Durata e disdetta del servizio	9
7.	Pagamento del servizio	9
8.	Fatturazione.....	9
9.	Reclami e segnalazioni	10
10.	Rimborsi e indennizzi	10
10.1	Indennizzi automatici.....	10
10.1.1	Indennizzo per ritardata attivazione del servizio.....	10
10.1.2	Indennizzo per sospensione o cessazione del servizio	10
10.2	Indennizzi non automatici	10
10.2.1	Indennizzi per ritardata attivazione o mancata motivazione del ritardo inattivazione di servizi non accessori.....	10
10.2.2	Indennizzi per mancata attivazione, ritardo nell'attivazione, sospensione o cessazione non motivate di servizi accessori.....	11
10.2.3	Indennizzo per malfunzionamento del servizio	11

10.2.4	Indennizzo per omessa o ritardata portabilità del numero.....	11
10.2.5	Indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti.....	11
10.2.6	Indennizzo in caso di perdita della numerazione	11
10.2.7	Indennizzo per omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici	11
10.3	Modalità di accredito.....	11
10.4	Esclusione degli indennizzi	12
11.	Procedura di Conciliazione.....	12
12.	Assistenza e punti di contatto	12
13.	Pubblicazione e validità della carta.....	12

1. Premessa

La Carta dei Servizi di Rf Com descrive i principi ed i parametri di qualità dei servizi di accesso ad Internet, dei servizi di Fonia, dei servizi web forniti da Rf Com e stabilisce gli impegni della Società ed i diritti dei suoi Clienti in merito alla fornitura del servizio, ferme restando le specifiche disposizioni previste nei contratti. La Carta dei Servizi di Rf Com è disponibile al contraente prima dell'esecuzione del contratto nella sezione "Documenti" dei siti appartenenti al network Rfcom.it o all'indirizzo www.rfcom.it/cartaservizi.

I contratti proposti da Rf Com si uniformano ai principi ed ai criteri della Carta dei Servizi e contengono le integrazioni e le specificazioni rese necessarie dalle caratteristiche peculiari di ciascun servizio. La Carta dei Servizi di Rf Com è conforme ai principi e alle disposizioni fissati nelle Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP, n.131/06/CSP e n. 244/08/CSP.

2. Principi fondamentali

2.1 Uguaglianza ed imparzialità

Rf Com fornisce i propri servizi ispirandosi al principio di uguaglianza tra i Clienti prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Rf Com garantisce uguaglianza di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di Clienti. L'attività di Rf Com si ispira ai criteri di obiettività, giustizia e imparzialità ed alla luce di tali principi devono essere interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di fornitura dei servizi e le norme regolatrici di settore. Rf Com si impegna, laddove dovesse in futuro risultare necessario, ad indicare agli utenti eventuali misure atte a favorire ogni forma di fruizione differenziata tesa a realizzare condizioni di parità di accesso ed uguaglianza d'uso dei servizi di telecomunicazioni ai disabili ed agli anziani nonché a favorire l'eliminazione delle barriere alla comunicazione. Rf Com si impegna ad agevolare l'attività propositiva delle associazioni di categoria interessate.

2.2 Continuità

Rf Com si impegna a fornire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni, salvo le necessarie azioni di manutenzione e riparazione ordinaria e straordinaria, o per cause di forza maggiore. Nei casi di interruzione od irregolare funzionamento dei servizi, Rf Com adotta i provvedimenti necessari per ridurre la durata delle irregolarità e per arrecare ai Clienti il minor disagio possibile. Rf Com informerà in anticipo i Clienti degli interventi programmati di manutenzione che comporteranno interruzioni complete del servizio attraverso campagne mail ed indicando sui siti del network Rf Com la durata presumibile dell'interruzione e il punto di contatto per ottenere assistenza e notizie dettagliate. Nel caso in cui fosse necessario un intervento presso la sede dell'abbonato Rf Com concorderà in anticipo con quest'ultimo la data e l'orario dell'intervento.

2.3 Partecipazione

Rf Com garantisce la partecipazione dei Clienti alle prestazioni dei servizi offerti sia singolarmente che attraverso le associazioni dei consumatori attuando forme di collaborazione al fine di assicurare la corretta erogazione dei servizi. Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre documenti, formulare suggerimenti per migliorare la fornitura del servizio, inviando il tutto a Rf Com, via del Lavoro n. 157/L, 23020 Montagna in Valtellina (SO). Le segnalazioni e i suggerimenti del Cliente saranno adeguatamente considerate ed interpretate da Rf Com al fine di trarne ogni beneficio possibile per i Clienti. Rf Com si impegna a fornire riscontro alle comunicazioni ricevute entro e non oltre il termine di quarantacinque giorni dalle comunicazioni ricevute.

2.4 Efficienza ed efficacia

Rf Com persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

2.5 Diritto di scelta

Rf Com ritiene la libertà di scelta un diritto di ogni Cliente, a tal fine si impegna a fornire tutte le informazioni disponibili di propria competenza attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate volte a mettere il Cliente nelle condizioni di scelta adeguate.

2.6 Cortesia

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

2.7 Tutela della riservatezza

Il Cliente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso di Rf Com che lo riguardano in applicazione del Regolamento UE sulla protezione dei dati personali n. 679/2016.

L'interessato ha diritto di chiedere al titolare l'accesso ai dati, la rettifica, la cancellazione degli stessi, la limitazione del trattamento o di opporsi al trattamento dei dati alle condizioni stabilite dagli artt. 15,16,17,18,21 del Regolamento UE 2016/679. Infine, l'interessato ha diritto di proporre reclamo ad un'Autorità di controllo se ritiene che il trattamento che lo riguarda violi la normativa applicabile alla protezione dei suoi dati. Per richiedere informazioni sul trattamento dei dati od esercitare i diritti sui Suoi dati, La preghiamo di contattarci all'indirizzo info@rfcom.it. Titolare del Trattamento dei dati è Rf Com S.r.l. con sede legale in Montagna in Valtellina (SO) – 23020, via del Lavoro 157/L che potrà essere contattato all'indirizzo e-mail: info@rfcom.it. La versione integrale dell'Informativa sul trattamento dei dati personali dei Clienti di Rf Com è disponibile all'indirizzo <https://www.rfcom.it/privacy>

2.8 Trasparenza, chiarezza e tempestività

Rf Com impronta la propria attività ai principi di trasparenza, chiarezza e tempestività. Rf Com fornisce agli utenti un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli.

3. Politica per la Qualità

Rf Com intende offrire ai propri Clienti:

- un unico interlocutore per affrontare e risolvere i problemi di gestione dell'informazione interna ed esterna della propria organizzazione (dai servizi internet e telefonici, al software, all'hardware, alla comunicazione);
- una presenza capillare e vicina all'utente per la definizione delle soluzioni, per la consulenza, per le forniture e l'installazione, per la formazione, per l'assistenza e la manutenzione;
- una rete di telecomunicazione con presenze di nodi di accesso diffusa che faciliti le connessioni agli utenti e ne ottimizzi i costi, ed offra una struttura già predisposta e direttamente gestita anche a livello locale per la interconnessione di sistemi applicativi;
- una presenza Internet in grado di garantire in breve tempo la progettazione, lo sviluppo e la gestione di servizi di comunicazione e di informazione utente e l'assegnazione di domini Internet per la visibilità diretta dell'utente sulla rete.

3.1 Obiettivi per i Servizi di accesso ad Internet da postazione fissa (Delibera 131/06/CSP)

Tempo di attivazione del servizio di accesso ad Internet (tempo misurato che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio)

Tasso di malfunzionamento per linea di accesso ad Internet (Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso a larga banda attive rilevate nel medesimo periodo)

Tempo di riparazione dei malfunzionamenti del servizio di accesso ad Internet (tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione)

Tempo di risposta alle chiamate al servizio di assistenza ai Clienti (intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto)

Addebiti Contestati per servizi di accesso ad Internet (rapporto tra il numero reclami ricevuto nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo)

Velocità di trasmissione dei dati (velocità di trasmissione di dati, misurata tramite la trasmissione di file di prova predefiniti, trasmessi tra un sito remoto in cui è posizionato un client e un server, separatamente per il downloading e per l'uploading)

Tasso di insuccesso nella trasmissione dati (Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione)

Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione (Il tempo necessario per trasmettere un pacchetto)

Tasso di perdita dei pacchetti (Rapporto tra le prove di Ping che non hanno prodotto un valore di ritardo e il numerototale di Ping effettuati)

3.2 Obiettivi per i servizi di Telefonia Vocale (Delibera 254/04/CSP)

Tempo di fornitura dell' allacciamento iniziale (il tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.)

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

Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.)

Tempo di risposta ai servizi tramite operatore (E' definito come l'intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.)

Fatture contestate (Rapporto tra il numero reclami ricevuto nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo.)

3.3 Obiettivi per i Servizi di accesso ad Internet da postazione fissa (Delibera 131/06/CSP)

Tempo di attivazione del servizio di accesso ad Internet (tempo misurato che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio)

Tasso di malfunzionamento per linea di accesso ad Internet (Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso a larga banda attive rilevate nel medesimo periodo)

Tempo di riparazione dei malfunzionamenti del servizio di accesso ad Internet (tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione)

Tempo di risposta alle chiamate al servizio di assistenza ai Clienti (intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto)

Addebiti Contestati per servizi di accesso ad Internet (rapporto tra il numero reclami ricevuto nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo)

Velocità di trasmissione dei dati (velocità di trasmissione di dati, misurata tramite la trasmissione di file di prova predefiniti, trasmessi tra un sito remoto in cui è posizionato un client e un server, separatamente per il downloading e per l'uploading)

Tasso di insuccesso nella trasmissione dati (Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione)

Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione (Il tempo necessario per trasmettere un pacchetto)

Tasso di perdita dei pacchetti (Rapporto tra le prove di Ping che non hanno prodotto un valore di ritardo e il numerototale di Ping effettuati)

3.4 Obiettivi per i servizi di Telefonia Vocale (Delibera 254/04/CSP)

Tempo di fornitura dell' allacciamento iniziale (il tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.)

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

Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.)

Tempo di risposta ai servizi tramite operatore (E' definito come l'intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.)

Fatture contestate (Rapporto tra il numero reclami ricevuto nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo.)

Accuratezza della fatturazione (Percentuale di fatture relative al servizio di telefonia vocale riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al Cliente mediante una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.)

Tempo di fornitura della Carrier pre-selection (Tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio di CPS è realmente disponibile per l'uso.)

Lo SLA (Service Level Agreement) di ciascun servizio viene fissato convenzionalmente all'obiettivo di qualità corrispondente al percentile 99 per il tempo di fornitura del collegamento iniziale e al percentile 95 per i tempi di

riparazione dei guasti.

4. I Servizi offerti da Rf Com

Rf Com si rivolge ai Privati e alle Aziende, dalle grandi alle piccole imprese, appartenenti sia ai settori tradizionali che a quelli più innovativi, proponendo servizi che vanno dall'accesso ad Internet ad alta velocità ai servizi di telefonia, fornisce un'ampia gamma di servizi a valore aggiunto.

4.1 I Servizi di Connettività Internet

Si rivolgono ad un'ampia fascia di Clientela: dall'utente privato con esigenze standard, all'impresa che necessita di una serie di servizi evoluti ed altamente innovativi. Il servizio di connettività Internet è disponibile in tecnologia wireless (FWA) e wired (xDSL e FTTH). Gli abbonamenti in tecnologia wireless comprendono servizi flat con banda nominale in download compresa tra 7 Mbps e 200 Mbps. I servizi FTTH, infine, comprendono servizi flat con banda nominale in download compresa tra 30 Mbps e 2500 Mbps.

4.2 Servizi di Fonia

Si rivolgono ad un'ampia fascia di Clientela: dall'utente domestico, al cliente aziendale con esigenze più complesse. I servizi di Fonia erogati da Rf Com sono disponibili in tecnologia VoIP. Le funzionalità di telefonia avanzata sono fornite da servizi di centralino in cloud (Netvoice, CloudPBX e KloudPBX), soluzioni scalabili che si adattano alle dimensioni e alla crescita del business del Cliente.

5. Procedure contrattuali

La formalizzazione del rapporto è assicurata attraverso i moduli d'ordine, le condizioni di contratto relative a tutti i servizi, il listino pubblico, le eventuali promozioni pubblicate sui siti Internet appartenenti al network Rf Com, le schede tecniche prodotte presenti on line, eventuali offerte costruite ad hoc per servizi non standard, l'informativa ai sensi del Regolamento UE sulla protezione dei dati personali n. 679/2016 e l'informativa per la tutela dei consumatori nei contratti a distanza ai sensi del D. Lgs 206/05.

I moduli d'ordine contengono in modo succinto le informazioni fondamentali per Rf Com in funzione dell'attivazione e della fornitura del servizio; le condizioni di contratto descrivono la disciplina negoziale della fornitura del servizio. L'attenta gestione del rapporto con i Clienti è garantita dal "Servizio Clienti" di Rf Com, che rappresenta l'interlocutore del Cliente per qualsiasi aspetto riguardante la fornitura dei servizi (funzionalità dei servizi, interventi, fatturazione, pagamenti, reclami) mediante mezzi di comunicazione ispirati alla massima flessibilità e rapidità (comunicazioni via e-mail e telefoniche).

5.1 Sottoscrizione e invio dei contratti

I contratti per la fornitura dei servizi offerti da Rf Com possono essere conclusi secondo le seguenti modalità: invio tramite mail, brevi manu o via posta di un modulo contrattuale opportunamente compilato sottoscritto dal cliente munito degli eventuali allegati previsti.

5.2 Modifica delle condizioni contrattuali

Rf Com si riserva il diritto di modificare unilateralmente per giustificato motivo le condizioni contrattuali, incluse quelle economiche. Ai fini del Contratto si intende per "giustificato motivo" il mutamento del contesto legislativo o regolamentare di riferimento, così come mutamenti dei presupposti economici utilizzati dai Fornitori per la formulazione delle condizioni economiche e contrattuali. In tal caso, salvo che norme di legge o provvedimenti amministrativi non impongano o comportino una data di applicazione anticipata, le modifiche saranno applicate a partire dal 31° giorno successivo a quello in cui Rf Com le avrà preannunciate al Cliente in forma scritta o per posta elettronica, ovvero attraverso comunicazione scritta separata o via fax, e si intenderanno conosciute se inviate all'ultimo indirizzo, mail o numero di fax reso noto dal Cliente.

In caso di dissenso, il Cliente potrà recedere con le modalità e nei termini stabiliti contrattualmente.

5.3 Contratti a distanza

In caso di contratti a distanza, la fornitura di offerte e servizi avviene nel rispetto delle disposizioni del D. Lgs. n. 206/2005.

5.4 Contenuto del contratto

Rf Com adotta uno schema contrattuale nel quale sono precisati:

- il servizio da fornire, adeguatamente descritto;
- le condizioni, tecniche ed economiche ed i termini di disponibilità al pubblico con riferimento alle modalità secondo le quali possono essere ottenute informazioni aggiornate in merito a tutti i prezzi applicabili e a tutti i costi di manutenzione;
- il tempo di fornitura del collegamento iniziale;
- la durata, le condizioni di rinnovo e di cessazione dei servizi e del contratto;
- i tipi di servizio di manutenzione offerti;
- gli indennizzi e i rimborsi agli abbonati in caso di servizio insoddisfacente;
- una sintesi della procedura da seguire per i reclami;
- una sintesi della procedura da seguire per la soluzione delle controversie.

6. Durata e disdetta del servizio

I contratti di Rf Com, in conformità alla normativa vigente (D.L. 31.1.2007, N.7 convertito in legge, con modificazioni, dall'art. 1 legge 2 aprile 2007, n. 40) relativamente alla componente del servizio di accesso ad Internet e ai servizi di fonia non sono in alcun caso vincolanti o riportano alcuna forma di vincolo contrattuale, previa disdetta comunicata per iscritto dal fruitore del servizio e previo pagamento del mancante, come pattuito in fase contrattuale. In ottemperanza a quanto previsto dall'art. 6 comma 2 del DM 7 agosto 2020, il contratto stipulato avvalendosi del voucher internet ivi previsto, si intende risolto allo scadere del periodo di durata dell'offerta.

Il recesso anticipato è possibile in qualunque momento a seguito di richiesta inoltrata in forma scritta con raccomandata A.R. o tramite PEC da inviarsi a Rf Com via del Lavoro, 157/L - 23020 Montagna in Valtellina (SO), o all'indirizzo pec: rfcocom@pec.it

7. Pagamento del servizio

I Clienti possono utilizzare quale forma di pagamento il bonifico bancario, l'addebito diretto in conto corrente bancario (SEPA), o ricevuta bancaria. La presenza contemporanea di tali modalità di pagamento dipende dal servizio contrattualizzato dal Cliente. Il Cliente ha diritto di modificare durante la vigenza del rapporto contrattuale la modalità di pagamento del servizio offerto. Rf Com si riserva la facoltà di introdurre nuove modalità di pagamento coerenti con lo sviluppo dei sistemi di pagamento e/o limitarne alcune in relazione a specifici prodotti e/o servizi offerti.

8. Fatturazione

Per i servizi a canone Rf Com adotta la fatturazione semestrale con scadenza 30gg fine mese data fattura, salvo diversa scelta del cliente ove applicabile.

Rf Com si impegna a notificare via e-mail la disponibilità delle fatture relativa ai servizi erogati. Il Cliente può ottenere l'invio cartaceo della fattura facendone richiesta via mail all'indirizzo info@rfcom.it oppure tramite uno degli altri punti di contatto.

Qualora venga previsto il pagamento anticipato in unica soluzione la fattura viene emessa in conformità alle tempistiche previste dalla normativa vigente.

In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito, da parte di terzi, dei servizi Rf Com, presentata dall'utente nelle forme previste dalla normativa vigente, i pagamenti relativi al solo traffico denunciato in modo specifico come di origine fraudolenta possono essere sospesi fino alla definizione della controversia. In caso si accerti la responsabilità di Rf Com, i pagamenti non imputabili all'utente, qualora già effettuati, vengono rimborsati secondo le modalità previste nel punto 10 (Rimborsi e indennizzi). Se si dimostra che non vi è stata frode o che la responsabilità della stessa non sia imputabile a Rf Com, i pagamenti temporaneamente sospesi sono addebitati all'utente.

9. Reclami e segnalazioni

I Clienti possono presentare segnalazioni relativamente al malfunzionamento o inefficienze del servizio offerto, all'inosservanza delle clausole contrattuali o delle disposizioni della presente Carta dei servizi attraverso il contatto telefonico al numero 0342.1895710 o tramite raccomandata A.R. all'indirizzo Rf Com via del Lavoro, 157/L – 23020 Montagna in Valtellina (SO). Rf Com fornirà, nel più breve tempo possibile, un riscontro al Cliente e si impegna comunque a dare una risposta via mail o scritta entro massimo 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo, evidenziando l'esito degli accertamenti e di eventuali azioni correttive. Qualora la verifica e la risoluzione dei reclami pervenuti presenti particolare complessità, Rf Com entro il termine predetto, informerà comunque il Cliente comunicando i tempi necessari per la risposta.

10. Rimborsi e indennizzi

Rf Com stabilisce procedure snelle ed efficaci per la gestione dei reclami dei Clienti sul pagamento di fatture e sugli indennizzi relativi ad eventuali malfunzionamenti dei servizi. Tutti i reclami dovranno essere comunicati a Rf Com mediante mail all'indirizzo info@rfcom.it o tramite raccomandata A.R. all'indirizzo Rf Com via del Lavoro, 157/L – 23020 Montagna in Valtellina (SO). I reclami relativi alla fatturazione dovranno pervenire a Rf Com entro trenta giorni dalla data di emissione della fattura.

Rf Com provvederà a verificare, entro trenta giorni dal ricevimento della contestazione, il fondamento della stessa. In caso d'esito positivo delle verifiche, in aggiunta all'intervento volto a ripristinare la funzionalità del servizio, Rf Com provvederà ad erogare un indennizzo calcolato, secondo quanto previsto dall'Allegato A della delibera Agcom n. 347/18/CONS, con le seguenti modalità:

10.1 Indennizzi automatici

10.1.1 Indennizzo per ritardata attivazione del servizio

Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, non riconducibili a caso fortuito o forza maggiore o in qualsiasi altro caso imputabile direttamente a Rf Com, né a causa imputabile al Cliente, Rf Com si impegna a corrispondere automaticamente al Cliente, senza necessità di una sua specifica richiesta, 7,50 euro per ogni giorno di ritardo per i servizi forniti su reti a banda stretta e banda larga, e pari ad 10 euro per i servizi forniti su reti a banda ultra-larga.

10.1.2 Indennizzo per sospensione o cessazione del servizio

Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, tranne che nei casi fortuiti o per forza maggiore o, ancora, per cause imputabili al Cliente, Rf Com corrisponderà un indennizzo automatico, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione per i servizi forniti su reti a banda stretta e banda larga, e pari ad euro 10 per i servizi forniti su reti a banda ultra-larga.

10.2 Indennizzi non automatici

Tutti i casi diversi dalle due fattispecie del punto precedente prevedono indennizzi erogati solo su espressa richiesta del Cliente. Le modalità di accredito sono le stesse.

10.2.1 Indennizzi per ritardata attivazione o mancata motivazione del ritardo in attivazione di servizi non accessori.

In caso di mancata comunicazione al Cliente del ritardo in attivazione o mancata motivazione dello stesso nei tempi previsti dal contratto, Rf Com riconoscerà, per ciascun servizio non accessorio, un indennizzo pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo per i servizi forniti su reti a banda stretta e banda larga, e pari ad euro 10 per i servizi forniti su reti a banda ultra-larga.

Se il ritardo riguarda una procedura di migrazione e Rf Com ne risulta responsabile, verranno riconosciuti all'utente i seguenti importi a titolo di indennizzo: 1,5 euro per ogni giorno di ritardo di servizi di connettività a banda stretta e a banda larga; 2 euro per ogni giorno di ritardo per i servizi a banda ultra-larga.

10.2.2 Indennizzi per mancata attivazione, ritardo nell'attivazione, sospensione o cessazione non motivate di servizi accessori.

Se la mancata attivazione o il ritardo nell'attivazione, o la sospensione o la cessazione non motivati riguardano servizi accessori, Rf Com riconoscerà 2,50 euro per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00 per ciascun servizio accessorio; se i servizi accessori sono gratuiti Rf Com riconoscerà 1,00 euro per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 100,00 per ciascun servizio accessorio.

10.2.3 Indennizzo per malfunzionamento del servizio

In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, non dovuti a forza maggiore o caso fortuito e non imputabili al Cliente o a Rf Com, Rf Com non riconoscerà alcun indennizzo, per ciascun servizio accessorio e non accessorio. In caso di malfunzionamento del servizio imputabile a motivi tecnici o di forza maggiore o caso fortuito, Rf Com non riconoscerà alcun indennizzo.

10.2.4 Indennizzo per omessa o ritardata portabilità del numero

Nei casi di portabilità del numero non concluse nei termini stabiliti dalla disciplina di settore, Rf Com, se responsabile del ritardo, riconoscerà al Cliente un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di ritardo.

10.2.5 Indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti

Nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti di non pagare alcun corrispettivo per tali servizi o di ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, Rf Com riconoscerà un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di attivazione.

Nel caso di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti l'indennizzo riconosciuto è pari ad euro 2,50 per ogni giorno di attivazione.

10.2.6 Indennizzo in caso di perdita della numerazione

Nel caso di perdita della titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato per fatto imputabile a Rf Com, il Cliente ha diritto ad un indennizzo pari ad euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo, fino ad un massimo di euro 1.500,00.

10.2.7 Indennizzo per omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici

L'omessa o errato inserimento dei dati relativi all'utenza negli elenchi di cui all'articolo 55 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche comporta il diritto del Cliente ad ottenere un indennizzo, da parte dell'operatore responsabile del disservizio, pari ad euro 200,00 per ogni anno di disservizio, fino ad un massimo di euro 1000,00.

Il medesimo indennizzo è applicato per l'omessa aggiornamento dei dati in caso di modifica o di giustificata tempestiva richiesta da parte dell'interessato.

10.3 Modalità di accredito

Gli indennizzi saranno accreditati nella prima fattura utile, decorsi 45 giorni dalla segnalazione del disservizio o dalla risoluzione dello stesso se successiva alla segnalazione, ferma restando la possibilità di ripetere successivamente le somme che dovessero risultare indebitamente versate.

Qualora la somma da corrispondere sia superiore all'importo della prima fattura utile, la parte in eccesso, se superiore a euro 100,00, è corrisposta, su richiesta dell'utente, mediante assegno o bonifico bancario, alle coordinate fornite dall'intestatario del servizio, entro il termine di trenta giorni dall'emissione della fattura.

Per le utenze con pagamento anticipato del traffico la corresponsione avviene mediante accredito del corrispettivo, con contestuale notifica via email al Cliente dell'avvenuto accredito.

In caso di cessazione del Servizio, ovvero su espressa richiesta dell'utente, se la somma da indennizzare è superiore a euro 100,00, la corresponsione dell'indennizzo avviene a mezzo assegno o bonifico bancario entro sessanta giorni dall'accertamento del disservizio.

10.4 Esclusione degli indennizzi

Nessun indennizzo è dovuto al Cliente nei casi di:

- uso anomalo o comunque non conforme alle Condizioni Contrattuali da parte del Cliente, dei servizi forniti da Rf Com.
- mancata segnalazione del disservizio da parte del Cliente entro trenta giorni dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza applicando l'ordinaria diligenza.
- Malfunzionamento della rete o totale assenza del servizio non imputabili direttamente a motivi tecnici o amministrativi diretti a Rf Com.

11. Procedura di Conciliazione

Per le controversie tra Rf Com e il Cliente valgono i criteri, le condizioni, i termini e le modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie stabilite dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nella delibera 173/07/CONS. In particolare, per le controversie rimesse alla competenza dell'Autorità come individuate all'art. 2 comma 1 di tale delibera, il ricorso in sede giurisdizionale è improcedibile fino a che non sia stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al Co.re.com competente per territorio munito di delega a svolgere la funzione conciliativa, ovvero dinanzi ad altri organi di risoluzione extragiudiziale delle controversie. Il termine per la conclusione della procedura conciliativa è di trenta giorni decorrenti dalla data di proposizione dell'istanza; dopo la scadenza di tale termine le parti possono proporre ricorso giurisdizionale anche ove la procedura non sia stata conclusa.

12. Assistenza e punti di contatto

Rf Com fornisce ai suoi Clienti un servizio di assistenza, accessibile telefonicamente, per posta e per via telematica, adeguato alle esigenze degli utenti e punto di accesso per segnalare disservizi e ottenere risposte a quesiti legati ai servizi forniti, ai prezzi, alla fatturazione ed alle procedure di reclamo, alle violazioni dei principi e degli standard descritti nella presente carta.

I punti di contatto sono:

- via posta presso Rf Com Via del Lavoro, 157/L - 23020 Montagna in Valtellina (SO);
- telefonicamente al numero 0342.1895710 da lunedì al venerdì, dalle 08:30 alle 13:00 e dalle ore 14:30 alle 18:00 per l'assistenza commerciale, tecnica e amministrativa;
- per posta elettronica ai seguenti indirizzi: info@rfcom.it
- per via telematica, attraverso l'apposito strumento predisposto nella pagina contatti dei siti del network Rf Com (informazioni generiche e assistenza tecnica).

13. Pubblicazione e validità della carta

La carta dei servizi è pubblicata all'indirizzo www.rfcom.it/cartaservizi. Gli standard riportati nella presente carta decorrono dalla data di pubblicazione nel sito web e sono da considerarsi validi in condizioni normali di servizio a regime.