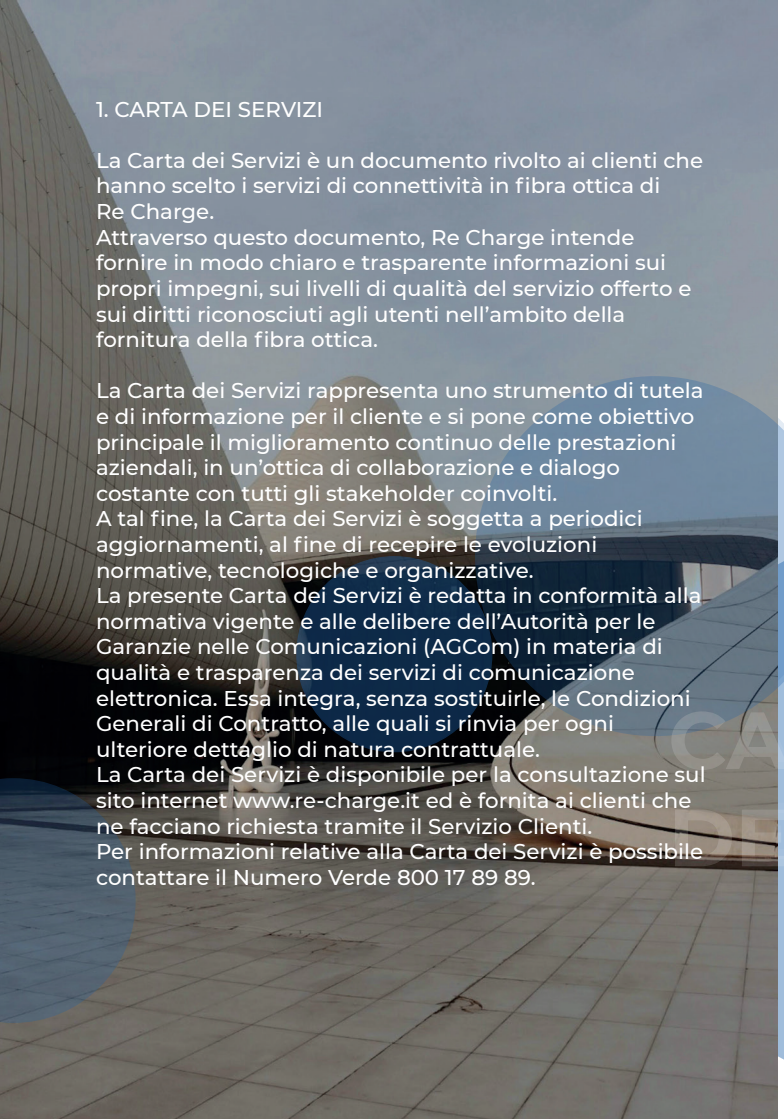
RE-CHARGE energia

CARTA DEI SERVIZI





1. CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un documento rivolto ai clienti che hanno scelto i servizi di connettività in fibra ottica di Re Charge.
Attraverso questo documento, Re Charge intende fornire in modo chiaro e trasparente informazioni sui propri impegni, sui livelli di qualità del servizio offerto e sui diritti riconosciuti agli utenti nell'ambito della fornitura della fibra ottica.

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di tutela e di informazione per il cliente e si pone come obiettivo principale il miglioramento continuo delle prestazioni aziendali, in un'ottica di collaborazione e dialogo costante con tutti gli stakeholder coinvolti.
A tal fine, la Carta dei Servizi è soggetta a periodici aggiornamenti, al fine di recepire le evoluzioni normative, tecnologiche e organizzative.
La presente Carta dei Servizi è redatta in conformità alla normativa vigente e alle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCom) in materia di qualità e trasparenza dei servizi di comunicazione elettronica. Essa integra, senza sostituirle, le Condizioni Generali di Contratto, alle quali si rinvia per ogni ulteriore dettaglio di natura contrattuale.
La Carta dei Servizi è disponibile per la consultazione sul sito internet www.re-charge.it ed è fornita ai clienti che ne facciano richiesta tramite il Servizio Clienti.
Per informazioni relative alla Carta dei Servizi è possibile contattare il Numero Verde 800 17 89 89.

INDICE

1. CARTA DEI SERVIZI

2. L'OPERATORE
2.1. La Società
2.2. I Servizi
3. I PRINCIPI FONDAMENTALI
3.1. Eguaglianza dei diritti degli utenti
3.2. Imparzialità
3.3. Continuità di Servizio
3.4 Partecipazione al miglioramento
3.5. Efficacia ed Efficienza
3.6. Trasparenza delle Condizioni Contrattuali
4. I NOSTRI IMPEGNI
4.1. Informazione nella scelta dell'offerta
4.2. Adesione ai servizi
4.3. Stipula del contratto, modifiche, recesso e disdetta
4.4. Fatturazione e modalità di pagamento
4.5. Sospensione del Servizio

5. MISURE A TUTELA DEL CLIENTE
5.1. Assistenza tecnica e riparazione dei malfunzionamenti
5.2. Procedura di reclamo e segnalazione dei guasti
5.3. Tutela della riservatezza

6. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO
7. INDENNIZZI E RIMBORSI
8. QUALITÀ DEL SERVIZIO DI ACCESSO A INTERNET
9. PUBBLICAZIONE E VALIDITA' DELLA CARTA



2. L'OPERATORE

2.1. La Società

Re Charge è un'azienda che opera in molteplici mercati e contesti. Una impresa solida ed affidabile, fortemente proiettata al futuro in virtù di una continua spinta all'innovazione, ma senza dimenticare la propria tradizione ed i valori su cui è fondata: centralità del cliente, qualità dei prodotti e servizi offerti, trasparenza ed onestà nella relazione.

2.2. I SERVIZI

Re Charge fornisce servizi di connettività in fibra ottica e servizi di telefonia fissa tramite tecnologia VoIP.
La soluzione Fibra offre una connessione basata su tecnologia FTTC (collegamento in Fibra ottica fino alla centralina più vicina a casa + cavo in Rame fino a casa del cliente), oppure con tecnologia FTTH ove disponibile (collegamento in Fibra ottica direttamente fino a casa del cliente). Entrambe le opzioni garantiscono prestazioni elevatissime in termini di qualità e di velocità in download (fino a 100 Mb per la prima, fino ad 1 GB per la seconda) consentendo la navigazione in Internet, il download di contenuti, la fruizione di servizi multimediali anche in alta definizione e l'utilizzo di servizi di archiviazione dati in cloud, anche tramite l'uso simultaneo di più dispositivi connessi, sia via cavo sia in modalità wireless. Il servizio di telefonia VoIP consente di usufruire della telefonia fissa mediante collegamento diretto dell'apparecchio telefonico al router fornito o compatibile con il servizio.

Gli apparati tecnici necessari alfunzionamento dei servizi di connessione possono essere:

- acquistati dal cliente;
- noleggiati, rimanendo di proprietà di Re Charge e forniti in uso a fronte di un corrispettivo addebitato in fattura;
- concessi in comodato d'uso gratuito, rimanendo di proprietà di Re Charge.

Le condizioni economiche e contrattuali relative ai servizi e agli apparati sono dettagliate nelle Condizioni Generali di Contratto e nella documentazione commerciale di riferimento.

3. I PRINCIPI FONDAMENTALI

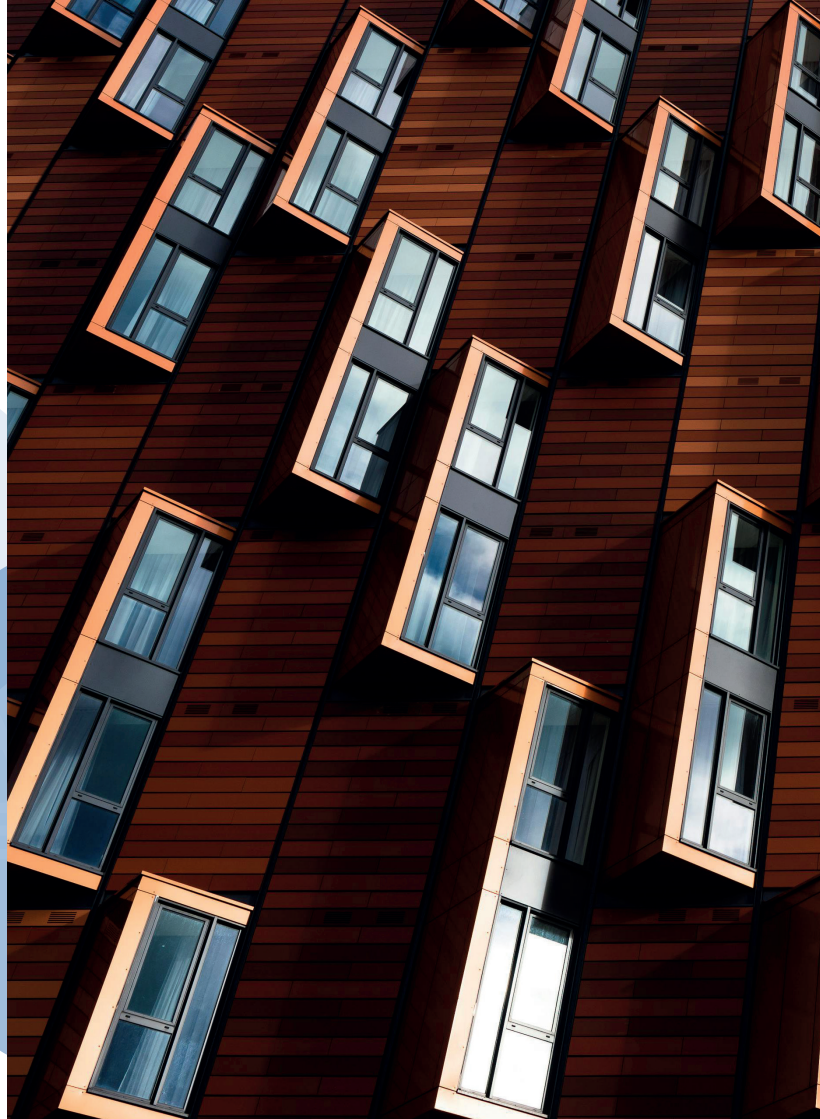
La fornitura al pubblico dei servizi da parte di Re Charge è incentrata sul rispetto dei principi di uguaglianza e imparzialità nel trattamento dei clienti, nella garanzia di un servizio continuativo nel tempo, sulla partecipazione degli utenti al miglioramento, nel perseguimento di obiettivi di efficienza ed efficacia ed infine sulla cortesia nel rapporto con il cliente unita alla trasparenza e comprensibilità dell'offerta commerciale.

3.1 Eguaglianza dei diritti degli utenti

Re Charge si impegna a garantire parità di condizioni, di fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi verso tutti i clienti, senza distinzione di sesso, razza, religioni, lingua, opinioni politiche e il divieto di ogni ingiustificata discriminazione. Garantisce inoltre equità di trattamento verso tutti i clienti adottando strumenti essenziali per conseguire condizioni di parità di accesso ed uguaglianza d'uso dei propri servizi ai disabili in osservanza delle delibere n. 514/07/CONS e n. 182/08/CONS dell'AGCOM.

3.2 Imparzialità

L'azienda opera nel rispetto dei principi di obiettività, neutralità e imparzialità nei comportamenti e nelle decisioni assunte nei confronti della propria clientela, garantendo la parità di trattamento a parità di condizioni contrattuali e di servizio.



3.3 Continuità di Servizio

Re Charge riconosce la continuità e la regolarità del servizio come elementi fondamentali per la soddisfazione delle esigenze dei clienti e si impegna a garantire l'erogazione dei servizi in modo continuo e regolare.
Eventuali interruzioni o sospensioni del servizio possono verificarsi esclusivamente nei casi di interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria, di riparazione di guasti, di cause di forza maggiore, ovvero per ottemperanza a disposizioni di legge o a provvedimenti delle Autorità competenti. Nei casi di disservizio, Re Charge adotta tutte le misure necessarie per ridurre al minimo il disagio per gli utenti e, ove possibile, informa preventivamente la clientela degli interventi di manutenzione programmata che possono comportare interruzioni del servizio, mediante comunicazioni pubblicate sul sito internet e, se del caso, tramite posta elettronica o contatto diretto con l'utente qualora siano necessari interventi presso la sua sede.

3.4 Partecipazione al miglioramento

Re Charge garantisce la partecipazione dei singoli utenti al processo di miglioramento dei servizi offerti.
Ciascun Cliente può formulare suggerimenti, condividere osservazioni o presentare reclami, scrivendo a: Re Charge S.r.l. Via Johann Strauss, Snc - 84091 Battipaglia (SA).
Re Charge si impegna a fornire riscontro a tutti coloro che abbiano trasmesso segnalazioni e/o suggerimenti a mezzo mail o altro mezzo ritenuto idoneo con tempi di riscontro inferiori a 45 giorni. La partecipazione attiva degli utenti al miglioramento delle prestazioni aziendali, sia nella comunicazione con gli stessi che nell'erogazione dei propri servizi, è uno dei valori fondamentali dell'azienda; un Servizio Clienti celere, accurato e tempestivo nella presa in carico di ogniproblematica risponde alla precisa volontà di rendersi disponibile verso l'utenza al fine di stabilire un dialogo costruttivo e continuativo.

3.5. Efficacia ed Efficienza

Obiettivo primario dell'azienda è il miglioramento continuo dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi offerti, mediante implementazione delle soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali.

3.6. Trasparenza delle Condizioni Contrattuali

In ottemperanza al principio di libertà di scelta e determinazione, le informazioni relative alle condizioni contrattuali sono fornite ai Clienti con assoluta trasparenza e semplicità nel contratto e vengono illustrate nel dettaglio al momento della vendita, nonché rese disponibili per qualsiasi successivo approfondimento; ciò al fine di consentire agli utenti di selezionare l'opzione più congeniale al soddisfacimento delle proprie esigenze tra quelle proposte nel portfolio dei servizi offerti.
Il Cliente ha libertà di disdire dal contratto senza alcun vincolo, salvo l'adesione a particolari piani tariffari o promozioni di cui si giovi per ottenere delle scontistiche sui prezzi o dei vantaggi in termini di servizi offerti.

4. I NOSTRI IMPEGNI

Nei confronti della propria utenza e in relazione all'erogazione dei servizi offerti, Re Charge si impegna a garantire il rispetto dei seguenti principi e standard in ciascuna fase del rapporto con il cliente, dalla scelta dell'offerta fino alla gestione del servizio.

4.1. Informazione nella scelta dell'offerta

Nell'illustrare le specifiche tecniche, i vincoli legali e contrattuali nonché le condizioni economiche relative a ciascun servizio contenuto nel portfolio offerte, gli operatori garantiscono l'attuazione di una modalità di comunicazione chiara, precisa, trasparente ed esaustiva, impegnandosi ad informare tempestivamente i clienti in caso di eventuali variazioni dei termini. Gli operatori garantiscono la correttezza delle informazioni fornite al cliente, ivi comprese le modalità di recesso e i diritti riconosciuti dalla presente carta.

4.2. Adesione ai servizi

L'attivazione dei servizi avviene secondo quanto descritto nei punti seguenti della presente Carta Dei Serivizi.
La conclusione ed esecuzione di contratti a distanza per la fornitura di servizi di comunicazione elettronica avviene nel rispetto della normativa vigente e delle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, nonché delle disposizioni del Codice del Consumo in materia di tutela dell'utenza.

4.3. Stipula del contratto, modifiche, recesso e disdetta

La stipula del contratto avviene secondo le modalità previste dalle Condizioni Generali di Contratto, stabilite per ciascuna tipologia di servizio erogato da Re Charge.
Il servizio è erogato a seguito dell'inserimento dell'ordine di attivazione nei sistemi di Re Charge e del completamento delle necessarie verifiche tecniche.
Il contratto ha ad oggetto la fornitura, da parte di Re Charge al Cliente, delle seguenti prestazioni:
- collegamento a Internet tramite tecnologia ADSL o Fibra (FTTC o FTTH);
- servizio di comunicazione vocale mediante tecnologia a commutazione di pacchetto con protocollo IP (VoIP).

Per il servizio di connessione in fibra ottica, lo stesso è erogato esclusivamente nelle aree coperte da tecnologia FTTC o FTTH, secondo quanto previsto dalle condizioni contrattuali.
L'erogazione del servizio avviene nel rispetto degli standard qualitativi indicati nella presente Carta dei Servizi, fatte salve le eccezioni previste dalle Condizioni Generali di Contratto.
Re Charge si riserva la facoltà di non dare seguito all'attivazione del servizio qualora ricorrano una o più delle ipotesi espressamente previste dalle condizioni contrattuali. A seguito della sottoscrizione del contratto, sono necessarie verifiche tecniche al fine di accertare l'idoneità della sede del Cliente alla ricezione del servizio. In caso di esito positivo, il Cliente viene contattato per un appuntamento di l'attivazione del servizio o per la consegna degli apparati necessari. Impegno dell'azienda è quello di ridurre al minimo i tempi di attivazione.
Il contratto ha durata di 12 (dodici) mesi e si perfeziona dalla data di attivazione del servizio ovvero dalla comunicazione di accettazione, da parte di Re Charge, della proposta di contratto.
Il contratto si rinnova tacitamente per un ulteriore periodo di pari durata qualora, entro i 30 (trenta) giorni precedenti la scadenza, il Cliente non comunichi disdetta scritta mediante lettera raccomandata A/R o PEC.

Il Cliente può recedere in qualsiasi momento dandone comunicazione scritta a mezzo raccomandata A/R o PEC, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni; tale comunicazione dovrà essere accompagnata da copia del documento di riconoscimento del rappresentante legale Il Cliente è tenuto a corrispondere a Re Charge gli importi dovuti fino alla data di efficacia del recesso, nonché gli eventuali costi di disattivazione o migrazione verso altro operatore, secondo quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto.
Re Charge, ove consentito dalla normativa vigente, si riserva il diritto di modificare unilateralmente le condizioni contrattuali, anche di natura economica, indicate nella proposta commerciale, dandone comunicazione al Cliente su supporto durevole, in modo chiaro e comprensibile. Il Cliente, qualora non intenda accettare le modifiche proposte, dovrà comunicare per iscritto la propria volontà a RE CHARGE SRL compresa anche l'eventuale volontà di recedere dal contratto senza l'applicazione da parte di RE CHARGE SRL di alcuna penale. In caso di recesso, il Cliente è comunque tenuto al pagamento degli importi maturati per la fruizione del Servizio fino alla data di efficacia del recesso.

4.4. Fatturazione e modalità di pagamento

La fattura trasmessa agli utenti per via telematica o, su richiesta per via cartacea, con eventuale addebito delle spese di invio nei limiti previsti dalla legislazione vigente, è chiara e di facile consultazione, e conterrà riferimenti ai singoli Servizi, ai periodi di riferimento, e ad eventuali consumi, verrà inviata almeno quindici giorni prima della scadenza dei pagamenti ai sensi dell'art.7 allegato A della Delibera 179/2003 contenente gli importi commisurati alle tariffe in vigore o in base a quelle eventualmente aggiornate. Le fatture sono trasmesse in formato elettronico oppure, su richiesta del cliente, in formato cartaceo; in tal caso, il costo di invio sarà addebitato direttamente in fattura. La modalità di pagamento ordinaria delle fatture è tramite addebito su conto corrente (RID). In alternativa, il Cliente potrà procedere al pagamento mediante bonifico bancario, carta di credito o bollettino postale; Eventuali costi relativi alla modalità di pagamento scelta dal Cliente, ovvero eventuali costi dovuti ad addebiti richiamati o falliti, verranno allo stesso addebitati con la prima fattura utile. Re Charge si impegna a rendere il documento di facile comprensione riportando tutte le informazioni necessarie per il dettaglio dei costi e dell'uso.

4.5. Sospensione del Servizio

Re Charge può sospendere totalmente o parzialmente l'erogazione dei servizi nei casi previsti dalla normativa vigente e dalle Condizioni Generali di Contratto, quali interventi di manutenzione programmata, straordinaria, cause di forza maggiore, disposizioni delle Autorità competenti, uso improprio del servizio o inadempimento degli obblighi contrattuali da parte del cliente.
In caso di interventi programmati, Re Charge si impegna a informare preventivamente i clienti compatibilmente con le esigenze tecniche e operative. In caso di eventi imprevisti o di forza maggiore, l'informazione sarà fornita nel più breve tempo possibile.

In caso di interventi programmati, Re Charge si impegna a informare preventivamente i clienti compatibilmente con le esigenze tecniche e operative. In caso di eventi imprevisti o di forza maggiore, l'informazione sarà fornita nel più breve tempo possibile.
In presenza di traffico anomalo o utilizzi che possano comportare rischi per il cliente o per la rete, Re Charge può procedere alla sospensione cautelativa del servizio, informando l'utente ove tecnicamente possibile.
Qualora la sospensione sia imputabile al cliente, la riattivazione del servizio potrà avvenire solo a seguito del corretto adempimento degli obblighi contrattuali, secondo quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto. In ogni caso di sospensione del servizio telefonico, ove tecnicamente possibile, è garantito l'accesso ai numeri di emergenza previsti dalla normativa vigente.

5. MISURE A TUTELA DEL CLIENTE

5.1. Assistenza tecnica e riparazione dei malfunzionamenti

Il "Servizio Clienti" è un servizio di assistenza adeguato alle esigenze operative degli utenti che consente di segnalare disservizi, proporre quesiti sui servizi forniti, ottenere informazioni sulle procedure di reclamo ed è disponibile, salvo variazioni indicate sul sito www.re-charge.it, telefonicamente dal lunedì al venerdì (esclusi i festivi infrasettimanali e i periodi di ferie) dalle ore 9:00 alle 13:00 e dalle ore 14:00 alle 18:00, oppure scrivendo al seguente indirizzo di posta elettronica fibra@re-charge.energy. Il servizio è erogato tramite contatto diretto con operatori Re Charge di lingua italiana e non è fornito da call-center, interni né di terzi.
Il Cliente può inoltre contattare Re Charge attraverso tutti i canali di comunicazione indicati sul sito internet per segnalare tempestivamente eventuali interruzioni totali o parziali del servizio e qualsiasi malfunzionamento, anche qualora dovuto ad altri operatori di comunicazioni elettroniche. Re Charge si impegna a ripristinare gratuitamente i disservizi relativi al servizio e/o agli apparati forniti esclusivamente dall'azienda, purché non imputabili direttamente o indirettamente al Cliente, mediante interventi tecnici da remoto o presso la sede del Cliente, in funzione della tipologia di guasto.
La manutenzione non comprende la fornitura di materiali accessori o di consumo. Sono altresì escluse le riparazioni dovute a uso improprio o non conforme, incuria, manomissione, eventi accidentali (quali fulmini, calamità naturali, ecc.) o, più in generale, a cause di forza maggiore non direttamente gestibili.

5.2. Procedura di reclamo e segnalazione dei guasti

Re Charge si impegna a fornire servizi in grado di soddisfare le esigenze della propria clientela; qualora tuttavia il Cliente si ritenga insoddisfatto, ha facoltà di presentare segnalazioni o reclami relativi a disservizi, fatturazione, all'inosservanza della presente Carta dei Servizi o delle Condizioni Generali di Contratto.

I reclami devono essere presentati entro 30 (trenta) giorni dall'insorgenza del problema tramite uno dei seguenti canali:
- raccomandata A/R indirizzata a:
Re Charge S.r.l. – Via Johann Strauss, snc – 84091 Battipaglia (SA);
- PEC all'indirizzo: rechargesrl@pec.it;
- e-mail a fibra@re-charge.energy per segnalazioni tecniche;
- e-mail a assistenza.clienti@re-charge.it per segnalazioni di natura contrattuale.

L'esito del reclamo è comunicato al Cliente per iscritto entro 45 (quarantacinque) giorni dalla data di ricezione. In caso di accoglimento, Re Charge indicherà i provvedimenti adottati per la rimozione delle problematiche riscontrate; in caso di rigetto, saranno comunicati gli accertamenti effettuati e le motivazioni dell'esito negativo.
Nei casi di particolare complessità, entro il termine sopra indicato, Re Charge informerà il Cliente sullo stato di avanzamento della pratica e sui tempi necessari per la risposta definitiva.

Se al termine della gestione del reclamo il Cliente riterrà che i suoi diritti non siano stati tutelati, potrà ricorrere alla Procedura di Conciliazione. Potrà inoltrare la richiesta utilizzando l'apposita piattaforma Conciliaweb dell'AGCom (https://conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/login.htm) o rivolgersi a un'Associazione di Consumatori. Per qualsiasi controversia che dovesse insorgere in relazione alla validità, efficacia e/o esecuzione del Contratto, sarà competente il Foro del luogo di residenza o di domicilio del Cliente stesso, fatta salva ogni disposizione normativa a tutela del consumatore (art.33 e ss. del Codice del Consumo, D.lgs. n.206/2005).

5.3. Tutela della riservatezza

Re Charge garantisce all'utente la tutela di cui al Decreto legislativo sulla privacy n. 196/2003 e del Regolamento UE n. 679/2016 in materia di trattamento dei dati personali (GDPR) e sue successive modificazioni e/o integrazioni. Il Cliente può esercitare i diritti previsti dalla normativa in materia di protezione dei dati personali, contattando il Responsabile della Protezione dei Dati (DPO) all'indirizzo e-mail dpo@re-charge.it, tra cui:
- accesso ai dati personali;
- richiesta di copia dei dati;
- rettifica, aggiornamento e integrazione dei dati;
- limitazione del trattamento;
- cancellazione o diritto all'oblio;
- portabilità dei dati;
- opposizione al trattamento per motivi legittimi;
- revoca del consenso per finalità di marketing.

I dati personali forniti dal Cliente sono trattati esclusivamente per le finalità connesse all'erogazione dei servizi richiesti e all'adempimento degli obblighi contrattuali.
Il Cliente è informato che tali dati potranno essere comunicati o trasferiti, anche in formato elettronico e anche verso soggetti esteri, a terzi coinvolti nell'erogazione dei servizi.

I dati relativi al traffico sono trattati nel rispetto della normativa vigente e, salvo obblighi di legge, sono cancellati o resi anonimi al termine delle comunicazioni, fatta eccezione per i trattamenti necessari ai fini della fatturazione, dei pagamenti tra operatori o in caso di controversie.
L'informativa completa sul trattamento dei dati personali è disponibile nella documentazione contrattuale e sul sito www.re-charge.it.

6. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Re Charge si impegna a garantire l'erogazione dei servizi di comunicazione elettronica nel rispetto degli standard di qualità previsti dalla normativa vigente e dalle delibere AGCOM applicabili.
Gli indicatori di qualità del servizio, monitorati periodicamente comprendono in particolare:
- Tempo di attivazione del servizio dalla richiesta del Cliente;
- Tempo di riparazione dei guasti segnalati;
- Continuità del servizio e numero di interruzioni;
- Accessibilità al Servizio Clienti e tempi di risposta alle segnalazioni;
- Qualità della connessione Internet, in termini di stabilità e prestazioni.

I valori specifici relativi agli standard di qualità, ai tempi massimi di attivazione e di ripristino del servizio sono indicati nelle Condizioni Generali di Contratto e/o nella documentazione tecnica dell'offerta e sono resi disponibili al Cliente attraverso il sito www.re-charge.it o su espressa richiesta al Servizio Clienti.

Re Charge si impegna ad adottare tutte le misure tecniche e organizzative necessarie al fine di migliorare progressivamente i livelli di qualità dei servizi offerti.

7. INDENNIZZI E RIMBORSI

In caso di mancato rispetto degli standard di qualità dichiarati, Re Charge riconosce al Cliente gli eventuali indennizzi automatici previsti dalla normativa AGCOM vigente e dalle Condizioni Generali di Contratto.
Gli indennizzi possono essere riconosciuti, a titolo esemplificativo e non esaustivo, nei seguenti casi:
- ritardo nell'attivazione del servizio;
- ritardo nella riparazione dei guasti;
- sospensione o cessazione illegittima del servizio;
- mancata o incompleta risposta ai reclami nei termini previsti.

Gli indennizzi vengono riconosciuti secondo le modalità e nei limiti previsti dalla normativa applicabile e dalle Condizioni Generali di Contratto, anche mediante accredito in fattura, ove previsto.
Restano ferme le ipotesi di esclusione dell'indennizzo previste dalla normativa vigente, quali i casi di forza maggiore, eventi non imputabili a Re Charge o condotte imputabili al Cliente.



8. Qualità del servizio di accesso a Internet

Re Charge fornisce servizi di accesso a Internet nel rispetto dei principi di trasparenza e correttezza nei confronti dell'utenza.

Per ciascuna offerta sono indicati i valori di:
- velocità massima;
- velocità minima;
- velocità normalmente disponibile;
- eventuali limitazioni tecniche del servizio.

Tali valori sono riportati nella scheda tecnica dell'offerta consegnata al Cliente prima della sottoscrizione del contratto e disponibile sul sito www.re-charge.it.
Le prestazioni effettive del servizio possono dipendere da fattori tecnici non imputabili a Re Charge, quali, a titolo esemplificativo, la configurazione degli apparati del Cliente, la qualità dell'impianto domestico, la congestione della rete o le caratteristiche del terminale utilizzato.

9. PUBBLICAZIONE E VALIDITA' DELLA CARTA

La presente carta è pubblicata su sito web re-charge.it. Tutti gli standard in essa contenuti sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio.