

CARTA DEI SERVIZI KE-RETE

PARTE I - INTRODUZIONE

1.1 Premessa

Dieffeitalia.it S.r.l. agisce per gli scopi di cui al presente documento tramite il proprio marchio Ke-Rete (d'ora in avanti "Ke-Rete") nell'ottica di garantire la trasparenza nei rapporti con la propria clientela e secondo quanto previsto dalla normativa di settore. In particolare, Ke-RETE si uniforma ai principi indicati dalla direttiva del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, relativa ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", dalla delibera AGCOM 179/03/CSP e s.m.i. "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"; nonché dall'Allegato A della delibera 156/23/CONS "Regolamento in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni da postazione fissa". Ke-RETE adotta la presente "Carta dei Servizi" che risponde all'esigenza di fissare principi e regole nei rapporti tra gli operatori di comunicazione elettronica che erogano servizi al pubblico ed i Clienti. La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito istituzionale www.Ke-Rete.it richiamato nelle Condizioni Generali di Contratto reperibili e nella documentazione di fatturazione, ed è disponibile presso i rivenditori autorizzati.

PARTE II – PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1 Uguaglianza ed imparzialità

Ke-Rete fornisce servizi al pubblico nel settore delle comunicazioni elettroniche ispirandosi al principio di uguaglianza tra i Clienti prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

Ke-Rete 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.

Ke-Rete 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 Ke-Rete si uniforma ai criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

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

2.2 Continuità

Ke-Rete si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione.

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

Tuttavia, Ke-Rete dichiara di offrire i propri servizi di comunicazione elettronica anche per mezzo di reti e servizi di altri operatori e, pertanto, nessuna responsabilità può essere ad essa ascritta nell'ipotesi in cui l'interruzione del servizio sia imputabile a tali altri operatori. In caso di interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del Servizio, Ke-Rete si impegna ad informare in anticipo e con mezzi adeguati i Clienti, indicando la durata dell'interruzione ed il punto di contatto per ottenere assistenza e più dettagliate notizie. In caso fosse necessario un intervento presso la sede del Cliente, Ke-Rete si impegna a concordare la data e l'orario.

2.3 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.

Ke-Rete 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.

Con specifico riferimento ai reclami e specifiche segnalazioni si precisa che gli stessi saranno presi in considerazione con tempi di riscontro non superiore ai 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione.

2.4 Cortesia, correttezza, trasparenza ed imparzialità

Ke-Rete 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 improntandosi ai principi di trasparenza e semplicità, al fine di garantire il pieno e consapevole diritto di scelta e di agevolare l'esercizio dei diritti relativi alle procedure per l'attivazione della fornitura, il recesso o le variazioni, anche tramite l'uso di linguaggio e procedure semplici, chiare ed equilibrate.

I dipendenti Ke-Rete sono tenuti ad indicare il proprio nome o a fornire il proprio tesserino di riconoscimento, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche con i Clienti.

Per consentire ai propri clienti di scegliere la soluzione migliore per le loro esigenze, all'interno della gamma dei servizi offerti, Ke-Rete si impegna alla massima trasparenza per la condivisione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi. Il sito web aziendale, inoltre, è aggiornato costantemente nei contenuti ed è in continua evoluzione per rendere semplice e chiara la spiegazione dei servizi e delle caratteristiche dei prodotti permettendo così ai Clienti un acquisto coerente con le proprie esigenze.

2.5 Efficacia ed efficienza

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

2.6 Diritto di scelta

Ke-Rete, in ottemperanza del diritto di scelta della clientela, si impegna a rendere ugualmente accessibili e praticabili, attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate, la stipula del contratto di fornitura del Servizio, il recesso, le variazioni contrattuali per includere od escludere la fornitura di un servizio supplementare o aggiuntivo.

Ke-Rete rispetta il diritto di scelta della Clientela consentendo di scegliere tra i diversi servizi offerti.

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

2.7. Ke-Rete si prefigge di mantenere costantemente aggiornata l'infrastruttura di sicurezza propria e dei Clienti per minimizzare l'effetto dannoso di eventi esterni, eventualmente anche illeciti. La gestione della sicurezza internet avviene grazie alle competenze del reparto tecnico di Ke-Rete e/o di fornitori terzi che garantiscono standard elevati di affidabilità, attraverso i) l'utilizzo di tecnologie leader di mercato, ii) il costante aggiornamento e ricerca tecnologica, iii) una rapida introduzione delle innovazioni.

2.8 Riservatezza

Ke-Rete si impegna ad osservare le vigenti disposizioni normative riguardanti la riservatezza dei dati e la tutela dei dati personali del Cliente.

PARTE III – RAPPORTI TRA Ke-RETE E GLI UTENTI

3.1 Rapporto tra Ke-Rete ed i Clienti

Ke-Rete 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.

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

Ke-Rete predisporre le procedure interne dei propri uffici in modo da agevolare le condizioni di esercizio dei diritti dei Clienti.

Ke-Rete fornisce un servizio telefonico gratuito di assistenza, al quale il Cliente può segnalare disservizi, formulare quesiti legati ai servizi forniti da Ke-Rete ed agli addebiti relativi all'ultimo Conto Ke-Rete; nonché avanzare eventuali proposte di miglioramento del servizio. Le informazioni sui servizi resi da Ke-Rete sono disponibili nelle Condizioni Generali di Contratto e sul sito istituzionale www.Ke-Rete.it.

3.2 Informazioni agli utenti

Ke-Rete 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 caratteristiche del Servizio in termini di prezzi, modalità di 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'art. 1264 Codice Civile;
- alle le condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento dei Servizi e le prestazioni tecniche del servizio fornito all'utente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;
- alle possibilità di reclamo e agli eventuali strumenti di ricorso nei confronti di esse
- 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 della Privacy del 15 luglio 2004.

3.3 Attivazione del servizio

Ke-Rete, fatti salvi i casi di particolare difficoltà tecnica, o salvo diversamente indicato, attiva i servizi di comunicazione elettronica al Cliente, internet da postazione fissa e telefonia fissa, entro 60 giorni solari dal perfezionamento del contratto.

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 Ke-Rete. Laddove il ritardo rispetto ai tempi previsti per l'attivazione del servizio sia imputabile a Ke-Rete, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto 5.3.

3.4 Fatturazione del servizio ed invio del Conto Ke-Rete

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

3.1 Recesso

Salvo sia diversamente indicato nella Proposta, i Servizi si intendono erogati a tempo indeterminato. Le Parti potranno recedere secondo le modalità e i termini previsti dalle Condizioni Generali di Contratto.

La competenza del costo di uno specifico servizio decorre dalla data di attivazione dello stesso; anche qualora l'utente non lo utilizzi. Il Cliente sarà tenuto a versare a Ke-RETE l'importo dovuto per l'utilizzo del Servizio fino alla sua effettiva disattivazione, nonché l'eventuale contributo per il costo di disattivazione dello stesso qualora in costanza di impegno minimo contrattuale e, ove previsto, la restituzione degli apparati forniti in comodato d'uso gratuito.

3.2 Pagamento del Conto Ke-Rete

Ke-Rete 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. Ke-Rete accetterà le seguenti modalità di pagamento: addebiti diretti su Conti Correnti Bancari e Postali, addebiti su carte di credito, bonifici e ogni altro metodo che verrà comunicato. Ke-Rete, infatti, 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. Ke-Rete comunicherà alla Clientela le modalità pro tempore disponibili al momento della sottoscrizione del contratto. In caso di ritardo nei pagamenti, Ke-Rete si riserva di applicare gli interessi di mora. 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 Ke-Rete. Il Cliente ha diritto di modificare durante la vigenza del rapporto contrattuale la modalità di pagamento del servizio offerto quando tecnicamente fattibile e previa autorizzazione di Ke-Rete. Ke-Rete provvede a rimborsare eventuali depositi cauzionali o anticipi conversazioni entro 180 giorni dalla cessazione del contratto.

PARTE IV – ASSISTENZA, RECLAMI E SEGNALAZIONI

4.1 Assistenza

Il Servizio Clienti è un servizio di assistenza adeguato alle esigenze operative degli utenti che consente di segnalare disservizi ed ottenere informazioni sulle procedure di reclamo. Il Cliente potrà inoltrare un reclamo o una segnalazione qualora ritenga che Ke-RETE non abbia rispettato gli impegni assunti nella Carta dei servizi o nel contratto per telefono, per iscritto o per via telematica. I riferimenti a cui inoltrare i reclami o segnalazioni sono indicati nel seguito:

Recapiti del servizio di Assistenza Clienti

Telefono: 080 9995363

E-mail:

PEC:

Posta raccomandata: Viale Europa, 36, 74015 – Martina Franca (TA)

4.2 Reclami presentati dai clienti

I reclami relativi agli importi addebitati in fattura devono essere inoltrati a Ke-Rete per telefono al servizio assistenza di Ke-Rete 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. Ke-Rete 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 Ke-Rete, il Cliente è tenuto a pagare la predetta indennità di mora a decorrere dalla data di scadenza indicata sul Conto Ke-Rete. 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 Ke-Rete 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 Ke-Rete nella misura indicata dalle singole Condizioni Generali di Contratto. Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, entro il predetto termine, Ke-Rete informerà il Cliente dei tempi necessari per la risposta. Ove sia riscontrata la fondatezza del reclamo, Ke-Rete provvede alla restituzione degli eventuali importi già pagati dal Cliente, operando eventualmente anche in compensazione nel successivo Conto Ke-Rete. Ai fini della corretta evasione della richiesta, nella stessa devono essere dettagliate le seguenti informazioni: a. Nome e Cognome Titolare della linea interessata b. Numero Telefonico della linea interessata dal disservizio c. Tipologia di disservizio riscontrato d. Data di inizio del disservizio riscontrato dal cliente d. Località (Comune, Via, Codice di Avviamento Postale) nella quale lo stesso è stato riscontrato.

4.4 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 Ke-Rete per telefono al servizio assistenza di Ke-Rete 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. Ke-Rete, ad ogni reclamo, assicura un numero di riferimento al reclamo presentato.

Ke-Rete, fornirà, ove possibile, un immediato riscontro; per tutte le tipologie di reclami scritti Ke-Rete 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, Ke-Rete 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 Ke-Rete, 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.203/18/CONS.

PARTE V – STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI E INDENNIZZI

5.1 Parametri di qualità

Attraverso la presente Carta dei Servizi, Ke-Rete indica una serie di parametri di qualità che si impegna a raggiungere e a mantenere nell'anno in corso, permettendo ai Clienti di verificarne l'effettiva realizzazione. Gli standard di Qualità individuati nella Carta dei Servizi si suddividono in Standard Generali e Standard Specifici. Gli Standard Generali (Allegato A alla delibera 156/23/CONS) si riferiscono al complesso delle prestazioni, gli Standard Specifici si riferiscono a ciascuna delle singole prestazioni rese al Cliente che può direttamente verificarne il rispetto. Per gli Standard Generali, Ke-Rete fissa degli obiettivi annuali pubblicati sul sito web ove riporta i risultati della qualità effettivamente raggiunti. Per monitorare la qualità dei servizi erogati, Ke-Rete utilizza indicatori di qualità dei servizi in linea con le definizioni e i metodi di misurazione previsti dall'Allegato A alla Delibera 156/23/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e dalle disposizioni dettate dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche.

5.2 Tempi di risoluzione dei malfunzionamenti

Ke-Rete si impegna a eliminare eventuali irregolarità funzionali dei servizi, per la parte di propria competenza. Gli SLA di risoluzione variano in base alla gravità del guasto:

- Grado 1 – Totale indisponibilità del Servizio. Necessità di un intervento urgente e chiusura entro [•] ore [lavorative/solari];
- Grado 2 – Servizio indisponibile solo in parte. Necessità di un intervento urgente e chiusura entro [•] ore [lavorative/solari];
- Grado 3 – Servizio degradato, funzionante con prestazioni inferiori ai livelli garantiti. Necessità di un intervento normale con chiusura entro [•] ore [lavorative/solari]. Nel caso in cui Ke-Rete non osservi i termini sopra indicati, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti al punto 5.3. Sono esclusi, i guasti di particolare complessità e le ipotesi di caso fortuito o forza maggiore, quali a titolo esemplificativo: calamità naturali, terremoti, inondazioni, esplosioni, insurrezioni, interventi di terzi o manomissioni delle apparecchiature ed ogni altro evento non controllabile o riconducibile a Ke-Rete. In dette circostanze Ke-Rete farà tutto quanto necessario per ripristinare il guasto senza però garantirne le relative tempistiche di risoluzione né gli indennizzi di cui al punto 5.3.

Qualora il disservizio non fosse di competenza di Ke-Rete, quest'ultima non si impegna al rispetto di alcuna tempistica ma assicura il proprio celere intervento con relativo impegno alla chiusura del malfunzionamento il prima possibile.

5.3 Indennizzi

Ke-Rete riconosce i seguenti indennizzi:

- in caso di ritardo nell'attivazione del servizio, ovvero in caso di errata sospensione o cessazione amministrativa, corrisponde gli indennizzi automatici pari ad euro 2 per ogni giorno di sospensione o cessazione ed euro 5 per ogni giorno di ritardo e comunque non superiore complessivamente a 100 euro in ogni caso. Il riconoscimento è subordinato a reclamo o segnalazione da parte del Cliente;
- nel caso di mancato rispetto delle tempistiche di cui al 5.2, il Cliente avrà diritto ad euro 5 per ogni giorno di servizio indisponibile, anche solo in parte, o 2 euro al giorno per servizio degradato, sino ad un massimo di euro 100.
- qualora il Cliente esegua la misurazione certificata messa a disposizione dall'Autorità e prevista all'articolo 10 della Delibera 156/23/CONS e Ke-Rete non ripristini il livello di Servizio a quello promesso contrattualmente a seguito di seconda misurazione, nel caso il Cliente opti per gli indennizzi contrattuali, gli verrà riconosciuto un indennizzo pari a 2 (due) mensilità del Servizio in abbonamento impattato dal disservizio.
- qualora Ke-Rete non rispetti gli obblighi riportati all'art. 8- bis dell'allegato B della Delibera 307/23/CONS, quest'ultima riconosce, nel caso di ritardo nella portabilità del numero e altri disservizi relativi alla portabilità, 1 (una) mensilità del Servizio in abbonamento impattato dal disservizio.

Il Cliente è altresì tenuto a dimostrare che i disservizi sono stati causati da Ke-Rete. Gli indennizzi non trovano applicazione se la sospensione o interruzione è imputabile o comunque ascrivibile al Cliente ovvero a terzi diversi da Ke-Rete compreso l'Operatore della gestione della rete.

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

PARTE VI – RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

6.1 ConciliaWeb

La risoluzione delle controversie tra Ke-Rete e il Cliente, ad eccezione di quelle aventi ad oggetto il mancato pagamento del servizio per il quale non sia stata sollevata alcuna contestazione, è subordinata, all'esperimento di un tentativo di conciliazione.



Tale tentativo di conciliazione dovrà essere attivato ex All. A della delibera n. 203/18/CONS e s.m.i., attraverso la piattaforma "ConciliaWeb" prima ancora di adire il giudice ordinario e pena l'improcedibilità del medesimo ricorso in via giurisdizionale.

In caso di corretta e tempestiva instaurazione, secondo le indicazioni sopra fornite, di una procedura di reclamo ovvero di risoluzione della controversia, il Cliente è in ogni caso informato del fatto che lo stesso potrà sospendere il pagamento del servizio contestato e che in tale ipotesi Ke-Rete si asterrà dal sospendere il predetto servizio per tutto il periodo di pendenza della procedura instaurata, fino alla sua conclusione, compresi gli intervalli di tempo intercorrenti tra le diverse procedure per la durata massima di 6 (sei) mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o di conciliazione; entro tale termine, in ogni caso, dovrà essere inoltrata la domanda per la successiva procedura di conciliazione o di definizione.

PARTE SETTIMA – PORTABILITA' DEL NUMERO E MIGRAZIONE DELLA LINEA DATI

7.1. Passaggio ad altro Operatore

Ke- Rete offre ai Clienti le seguenti informazioni relative al passaggio da un operatore all'altro:

per la migrazione della linea dati e/o portabilità del numero da altro Operatore, il Cliente deve offrire a Ke-Rete il codice di migrazione, per dar avvio alla procedura di passaggio e per evitare KO per codice errato, Ke-Rete ha cura di controllare con il Cliente la correttezza di tale codice. Una volta verificata la relativa correttezza, il codice viene inserito nel portale OLO2OLO, la piattaforma web attraverso cui vengono gestite le migrazioni/portabilità in entrata e in uscita. Ke-Rete segue gli aggiornamenti della procedura e si impegna a dare relativa informazione di ogni cambiamento al Cliente. La procedura tecnica di passaggio segue i principi stabiliti dall'Autorità con la delibera 274/07/CONS e s.m.i.

Qualora il Cliente risolva il Contratto con Ke-Rete, lo stesso conserverà il diritto di mantenere il numero telefonico per 60 (sessanta) giorni dalla disattivazione del numero presso l'operatore di provenienza e nei medesimi termini potrà effettuare la migrazione presso altro Operatore.

28 Novembre 2024