



internet a modo tuo



CARTA DEI SERVIZI ANTEA S.R.L.

Antea S.r.l.u. con sede in Via Pisana 336 int. 13, Loc. Olmo 50018 Scandicci (FI) (di seguito denominata "Antea") adotta la propria Carta dei servizi in conformità alla normativa vigente ed in particolare con riferimento al Codice delle comunicazioni elettroniche (Decreto Legislativo 259/2003), alle Delibere n.179/03/CSP, 254/04/CSP, 131/06/CSP, emanate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, oltre che in osservanza e nel pieno rispetto delle ulteriori normative generali e di settore.

Il presente documento illustra i principi fondamentali adottati nella fornitura dei servizi, i parametri qualitativi degli stessi, gli strumenti di valutazione e le procedure di informazione, partecipazione e presentazione dei reclami da parte dei clienti.

Antea fornisce i propri servizi sia in nome proprio, sia attraverso il marchio commerciale Tosocom.

La Carta dei Servizi (di seguito, per brevità, "Carta") è vincolante per Antea nei confronti dei clienti e sarà espressamente richiamata nei contratti con questi ultimi. Nei contratti con i consumatori si applicano le disposizioni di cui agli articoli 1469-bis e seguenti del codice civile. Antea sottopone all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito, per brevità, "Autorità") il presente documento, affinché ne valuti la congruità ai sensi dell'art. 1, comma 6, lett. b, n. 2 della Legge 31 luglio 1997, n. 249. La Carta sarà aggiornata periodicamente, in considerazione dell'evoluzione delle tecnologie e dell'organizzazione aziendale, nonché delle indicazioni fornite dai clienti. In conformità alla Delibera n.179/03/CSP del 24 luglio 2003, Antea informerà l'Autorità e gli utenti delle successive variazioni ed integrazioni della Carta dei servizi con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla sua applicazione. Antea pubblica la sua Carta dei servizi sul proprio sito www.tosocom.it.

Principi Fondamentali:

1.1 Eguaglianza ed Imparzialità

Antea 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. Antea 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. Antea presta particolare attenzione e cura per assicurare ed assecondare, per quanto possibile, l'accesso ed espletamento ottimale di servizi a vantaggio di soggetti portatori di handicap, anziani e soggetti appartenenti a classi socialmente più deboli. Antea, per quanto nelle proprie facoltà, previa Autorizzazione del Garante per la protezione dei dati personali al trattamento dei dati sensibili e consenso del soggetto interessato, si impegna a svolgere ogni attività volta ad eliminare eventuali barriere all'accesso ai servizi di comunicazione da parte di ogni interessato, dando la priorità di attivazione ai soggetti portatori di handicap ed agli anziani e fornendo servizi di assistenza adeguati. Ogni segnalazione al riguardo potrà essere comunicata direttamente all'atto di sottoscrizione del contratto o, successivamente, scrivendo al seguente numero di fax o indirizzo e-mail riportando i dati della richiesta ordinaria: 06 87459161, antea@anteasrl.it. Antea prende in particolare cura le proposte e suggerimenti di adeguamento ed ottimizzazioni di servizi avanzate dalle associazioni di categoria, anche di clienti appartenenti a classi socialmente più deboli. Tali segnalazioni possono essere inviate all'indirizzo e-mail: antea@anteasrl.it o al numero di fax: 06 87459161. L'attività di Antea si uniforma a criteri di



internet a modo tuo



obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo Antea interpreta le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di fornitura del servizio e le norme regolatrici del settore.

1.2 Continuità

Antea 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. Antea dichiara di offrire i propri servizi di telecomunicazioni 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, Antea si impegna ad informare in anticipo e con mezzi adeguati gli utenti, 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, Antea si impegna a concordare la data e l'orario, e ad assicurarsi che il tecnico incaricato sia munito di apposito tesserino di riconoscimento. Nei casi di interruzione o di irregolare funzionamento dei medesimi, Antea 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. Le segnalazioni e le proposte dei clienti sono adeguatamente considerati da Antea. Antea 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

Antea impronta i suoi rapporti con i clienti al rispetto ed alla cortesia ed agevola questi ultimi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti e i collaboratori Antea sono tenuti ad indicare il proprio nome, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche con i clienti.

1.5 Efficacia ed efficienza

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

1.6 Diritto di scelta

Antea, 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 e il recesso. In particolare, il Cliente potrà accedere alla fruizione dei Servizi ritirando i moduli e le condizioni generali di contratto presso la sede Antea, i punti vendita o scaricandoli dal sito della società www.tosco.com.it e sottoponendoli alla medesima. Il Cliente è libero di recedere dal contratto in ogni momento dandone preavviso di 30 giorni, inviando una disdetta scritta a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento. In caso di recesso anticipato, rispetto alla naturale scadenza del contratto Antea, potrà addebitare al Cliente i costi derivanti dalla disattivazione preventiva dei servizi. In caso di mancato rinnovo a naturale scadenza, qualora sia previsto dalle specificità del servizio cessato, e qualora sia previsto dalle condizioni contrattuali Antea potrà addebitare costi di disattivazione. Antea si impegna alla massima trasparenza per la diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche dei suoi servizi. Qualora applicabile al servizio sottoscritto dal Cliente Antea informerà lo stesso del proprio diritto di scelta circa l'inserimento o meno del proprio nominativo negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico e circa le modalità di inserimento, modifica, utilizzo e cancellazione dei dati personali, nonché le modalità di fornitura degli elenchi secondo quanto stabilito dalle delibere n. 36/02/CONS e n. 180/02/CONS.



internet a modo tuo



1.7 Trasparenza delle transazioni telefoniche

Antea si obbliga a rendere trasparenti le eventuali transazioni telefoniche concluse dalla clientela attraverso l'indicazione del nome dell'operatore, nel rispetto del diritto alla riservatezza dei dati personali e della transazione/reclamo, in particolare alla luce del D.Lgs 22 maggio 1999 n.185 che ha recepito la direttiva 97/7/CE riguardante la protezione dei consumatori in materia dei contratti a distanza.

1.8 Sicurezza delle reti

Antea si impegna ad adottare tutte le misure di sicurezza al fine di garantire la sicurezza e l'affidabilità delle reti e delle comunicazioni.

1.9 Informazioni Generali ai Clienti

Nel rispetto del diritto riconosciuto agli utenti ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche e tecniche di prestazione dei servizi, Antea si impegna a diffondere qualsiasi informazione secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie più deboli. Antea adotta ogni criterio di massima trasparenza nei confronti dei propri clienti. L'utente può in ogni momento ottenere le specifiche, dettagli ed informazioni relative ai servizi Antea accedendo al sito: www.toscocom.it ovvero chiamando al numero: 02 92 85 4000.

Antea si impegna a:

- 1) presentare, in modo chiaro, esatto e completo, i contenuti del servizio nonché i termini e le modalità di erogazione ed in particolare i prezzi, l'unità di conteggio e le modalità di tassazione applicate, la periodicità della fatturazione, i periodi minimi contrattuali, le condizioni per il rinnovo ed il recesso, eventuali penali e le condizioni per la cessione del credito e la relativa notifica all'utente ai sensi dell'articolo 1264 c.c.;
- 2) descrivere le effettive condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio, nonché le caratteristiche e le prestazioni tecniche del servizio all'utente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;
- 3) fornire, su richiesta, informazioni in merito a norme o specifiche tecniche, in base alle quali sono forniti i servizi di telecomunicazioni e le prestazioni supplementari;
- 4) informare gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di esse;
- 5) fornire a tutti gli abbonati (per i nuovi al momento della stipula del contratto, ai clienti correnti a mezzo di comunicati periodici) le informazioni riguardo alla disponibilità ed alle modalità di attivazione e di fruizione del blocco selettivo di chiamata, in modalità permanente o controllata dall'utente, nel rispetto di quanto previsto dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Nel quadro dei propri obblighi di Operatore autorizzato, Antea, si impegna a denunciare alle Autorità competenti le eventuali violazioni e/o illeciti commessi a danno dei minori per mezzo delle reti di comunicazione elettronica, di cui sia venuta a conoscenza nell'esercizio della propria attività. Compatibilmente con le tecniche in uso, Antea, si impegna a combattere le forme invasive di pubblicità (spamming) in Rete, e ad approntare ogni migliore soluzione volta ad inibire l'accesso non richiesto a siti vietati ai minori, in particolare quelli di intrattenimento, secondo i principi generali stabiliti dalla legge 27 maggio 1991, n. 176, di ratifica ed esecuzione della convenzione sui diritti del fanciullo e nel rispetto delle norme a tutela dei minori;
- 6) informare gli utenti, con cadenza annuale a mezzo di comunicato inserito nella documentazione di fatturazione, del loro diritto di scelta di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico e circa le modalità dell'inserimento, della modifica, dell'utilizzo e della cancellazione dei dati personali nonché le modalità di fornitura degli elenchi secondo quanto stabilito dalle delibere n. 36/02/CONS e n. 180/02/CONS;
- 7) specificare, nel particolare caso in cui si intenda addivenire a contratti di erogazione di servizi prepagati, le condizioni dei rapporti ed, in particolare, le condizioni di trattamento del credito residuo nel caso di



internet a modo tuo



cessazione del rapporto contrattuale, anche in relazione alla richiesta di attivazione della prestazione di portabilità del numero.

Parte seconda

2.1 Servizi

Antea fornisce il Servizio di telefonia vocale al pubblico, per il traffico urbano, interurbano, mobile e internazionale, a cui qualsiasi Cliente connesso alla rete pubblica fissa può accedere mediante la funzione di carrier selection e carrier preselection. Antea inoltre fornisce il Servizio di telefonia vocale al pubblico in modalità VoIP. Antea fornisce anche il servizio di connettività Internet BroadBand in xdsl, cdn, e wireless.

2.2 Attivazione e Disattivazione del Servizio

Antea si impegna ad attivare i servizi sottoscritti dai Clienti nel più breve tempo possibile. I servizi di accesso Internet in tecnologia wireless sono soggetti ad una verifica di fattibilità che non si limita alla verifica della copertura del servizio nella zona dove si trova la sede del Cliente. Qualora in ragione di motivata indisponibilità delle risorse tecniche, per cause imputabili a terzi e/o ai Clienti o per provvedere all'installazione di apparati presso il cliente, non sia possibile una pronta attivazione, Antea concorderà con il cliente (ove possibile) tempi e modalità di attivazione.

Ove il ritardo rispetto ai tempi previsti per l'attivazione del servizio sia imputabile a Antea, il cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto 2.18. In caso di scioglimento del contratto, Antea si impegna a disattivare il servizio di telefonia vocale entro e non oltre il 30° giorno lavorativo successivo alla comunicazione dell'avvenuto scioglimento del contratto.

2.3 Irregolare funzionamento del servizio

Antea si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio entro il terzo giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, ad eccezione dei guasti di particolare complessità che verranno comunque riparati con la massima tempestività. Nel caso in cui pervenga un numero considerevole di segnalazioni contemporaneamente, Antea provvede ad informare i clienti sul conseguente aumento dei tempi necessari per l'intervento, fornendo alcune indicazioni di comportamento dando la precedenza agli utenti socialmente deboli. 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 invio di messaggi e-mail agli utenti interessati. Nel caso in cui Antea non osservi i predetti termini, il cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto 2.18. Antea si impegna, in caso di irregolarità funzionali del servizio dovute a malfunzionamenti della rete, ad attivarsi immediatamente, anche nei confronti di operatori terzi, affinché vengano prontamente eliminate, fatta salva la responsabilità di questi ultimi con riferimento alle irregolarità riscontrate sulla loro rete.

2.4 Fatturazione del servizio ed invio della fattura

Antea srlu, via Pisana, 336 int. 13, loc. Olmo, 50018 Scandicci (Firenze)

Tel. 02 92 85 4000 - Fax 06 87459161 - info@tosocom.it

C.F. e P. IVA 04797360486, Cap. Soc. € 15.000,00 i.v., Reg. Imp. Firenze n. 84583/1997, REA di Firenze n. 488768



internet a modo tuo



La fattura verrà inviata al Cliente con almeno 10 giorni in anticipo rispetto alla data di scadenza dei pagamenti. Il pagamento entro i termini di scadenza, con le modalità indicate, libera immediatamente l'utente dai suoi obblighi.

2.5 Pagamento della fattura

Antea 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. Antea accetterà le seguenti modalità di pagamento: addebiti diretti su conti correnti bancari, addebiti su carte di credito, bollettini postali, finanziamenti al consumo. Antea 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. Antea comunicherà alla Clientela le modalità pro tempore disponibili al momento della sottoscrizione del contratto. In caso di ritardo nei pagamenti, saranno addebitati al Cliente a titolo di indennità di mora sugli importi fatturati, interessi per ogni giorno di ritardo pari a 1/365 del Prime Rate ABI maggiorato di 1 punto percentuale. Per la determinazione di tale tasso si farà riferimento alla tabella pubblicata dal quotidiano "Il Sole 24 ORE" a cura dell'ABI applicando i tassi ivi riferiti a partire dal primo giorno successivo a quello della scadenza indicata in fattura.

2.6 Calcolo del traffico e documentazione degli addebiti

Antea calcola l'importo dovuto per il traffico effettuato sulla base della misurazione documentata degli addebiti.

Antea provvede, a richiesta scritta del Cliente e secondo la vigente normativa in materia di tutela della privacy, a fornire gratuitamente allo stesso la documentazione, nella versione di base, di tutte le comunicazioni telefoniche. Tale documentazione conterrà i seguenti elementi: data e ora di inizio della conversazione, numero selezionato, tipo, località durata, costo della conversazione. Coerentemente con le disposizioni in materia di Privacy, il numero selezionato avrà le ultime tre cifre sostituite da asterischi.

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

2.7 Informazioni al Pubblico

Antea 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 delle 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 telefoniche e telematiche;
- Ai listini applicati all'estensione territoriale e temporale del servizio.

2.8 Schema di contratto

Antea adotta uno schema contrattuale nel quale indica almeno:

- a) la descrizione del servizio da fornire;
- b) le condizioni, tecniche ed economiche, la durata, le condizioni di rinnovo e di cessazione dei servizi e del contratto;

2.9 Recesso



internet a modo tuo



Gli abbonati hanno diritto di recedere dal contratto, senza penali, all'atto della notifica di modifiche delle condizioni contrattuali che risultino per essi peggiorative. Antea si impegnerà ad informare gli abbonati, con preavviso di 30 giorni, di eventuali modifiche e, nel contempo, del loro diritto di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove meno favorevoli condizioni.

2.10 Contratti a Distanza

In caso di contratti a distanza, la fornitura di offerte e servizi dovrà avvenire nel rispetto delle disposizioni del D.lgs. 22 maggio 1999, n.185 e successive modificazioni.

2.11 Documentazione di fatturazione

Antea si impegna dettagliare al meglio ogni singola voce di addebito indicata in fattura, ad inviare le fatture nelle modalità contrattualmente stabilite (elettronica e/o cartacea) indicando chiaramente le modalità e i termini di pagamento.

2.12 Inadempimenti o ritardato adempimento

Per i casi di inadempimento o ritardato adempimento, Antea chiederà all'abbonato il pagamento di una somma di denaro a titolo di interessi inferiori ai tassi usurari di cui all'art. 2, comma 4 della L.27 marzo 1996, n.108, per la categoria anticipi, sconti commerciali e altri finanziamenti alle imprese effettuati dalle banche.

2.13 Depositi Cauzionali o Anticipi Conversazione

Antea adotterà modalità automatiche per la restituzione di eventuali depositi cauzionali o anticipi conversazione.

Entro 180 giorni dalla cessazione del rapporto, Antea provvederà a restituire tali depositi o anticipi maggiorati di interessi, o di un indennizzo in misura almeno equivalente agli importi previsti contrattualmente per i casi di inadempimento da parte dell'utente.

2.14 Attivazione di contratti non richiesti dall'utente

Fatti salvi, i casi di inadempimento da parte degli utenti, Antea non pretenderà da questi alcuna prestazione corrispettiva, in caso di attivazione o disattivazione di linee o contratti o forniture di beni o servizi da essi non richiesti e provvederà, a sua cura e spese, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali pre-esistenti, o al ritiro di detti beni. Tutti i costi, tra i quali quelli derivanti dal ripristino della precedente configurazione, saranno a carico di Antea, che ha disposto l'attivazione o la disattivazione delle prestazioni non richieste dall'utente.

2.15 Parametri di qualità

Allo scopo di migliorare la fornitura del servizio, ciascun utente o associazione di consumatori può produrre documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti inviando un fax al numero 06 87459161.

2.16 Assistenza ai Clienti

Allo scopo di supportare pienamente il Cliente Antea ha istituito un servizio di assistenza contattabile telefonicamente al numero 02 92 85 4000. Il servizio potrà essere utilizzato dai Clienti per ÷ aprire segnalazioni di guasto o richiedere informazioni. Ogni chiamata verrà abbinata a cura dell'operatore ad uno specifico procedimento del quale il cliente dovrà mantenere il numero attribuito l'ora e la data di apertura, il nome dell'operatore che ha proceduto all'accoglimento; tali dati saranno gli unici che consentiranno di tracciarne l'evoluzione. Il servizio di assistenza è operativo tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00, esclusi i giorni festivi.

2.17 Mezzi d'informazione verso i clienti

Antea srlu, via Pisana, 336 int. 13, loc. Olmo, 50018 Scandicci (Firenze)

Tel. 02 92 85 4000 - Fax 06 87459161 - info@tosocom.it

C.F. e P. IVA 04797360486, Cap. Soc. € 15.000,00 i.v., Reg. Imp. Firenze n. 84583/1997, REA di Firenze n. 488768



internet a modo tuo



Comunicazioni inerenti i servizi potranno essere effettuate da Antea all'indirizzo mail indicato dal cliente in fase di stipula contrattuale o attraverso comunicazioni generiche pubblicate sul sito internet www.toscocom.it in apposita sezione "comunicazioni ai clienti".

2.18 Indennizzi

Qualora il Cliente rilevi il mancato rispetto dei tempi comunicati per l'attivazione di un accesso Internet di tipo wireless come indicato all'art. 2.2, dovrà far pervenire tramite Raccomandata A.R. a Antea una richiesta di indennizzo che sarà valutata entro 45 giorni dal ricevimento e alla quale Antea risponderà nella stessa forma. Qualora venga accertata la fondatezza della contestazione elevata dal Cliente, Antea provvederà all'accreditamento di una somma economica commisurata all'ammontare del valore del canone specifico del servizio commisurato al periodo di ritardo. Tale accredito verrà riconosciuto attraverso l'emissione di una nota di credito e il valore non potrà eccedere € 5 per ogni giornata di ritardata attivazione e per un totale massimo di € 100,00.

Qualora il cliente rilevi il mancato rispetto delle obbligazioni temporali assunte da Antea per il ripristino della funzionalità dei servizi a seguito di guasti potrà far pervenire a Antea apposita segnalazione (per raccomandata A/R) che sarà valutata entro 45 giorni dal ricevimento e alla quale Antea risponderà nella stessa forma. Qualora venga accertata la fondatezza della contestazione elevata dal cliente Antea provvederà all'accreditamento di una somma economica commisurata all'ammontare del valore del canone specifico del servizio commisurato al periodo disservito. Tale accredito verrà riconosciuto attraverso l'emissione di una nota di credito e il valore non potrà eccedere € 5,16 per ogni giornata di ritardata risoluzione del problema e per un totale massimo di € 200,00.

2.19 Reclami

I Clienti possono inviare formale reclamo in caso di inadempienza dei principi sanciti dalla presente Carta dei Servizi o delle norme che regolano le Condizioni Generali di Contratto inviando Raccomandata con ricevuta di ritorno a : Antea srlu, Ufficio gestione reclami, Via Pisana 336 int. 13, Olmo, 50018 Scandicci (FI). Antea nella stessa modalità fornirà al cliente dettagliata e circostanziata relazione in merito agli accertamenti effettuati e ad eventuali soluzioni che propone di intraprendere, ciò entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo.

2.20 Risoluzione delle controversie

I Clienti possono rivolgersi all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per segnalare presunte violazioni delle norme contrattuali o di altre norme vigenti compilando appositi moduli disponibili sul sito dell'Autorità www.agcom.it. I Clienti previo esperimento di un tentativo obbligatorio di conciliazione dinnanzi al Corecom competente, possono richiedere all'Autorità di definire la controversia ai sensi dell'art. 18, comma 1, del dpr 318/1997. Maggiori informazioni sono rilevabili sul sito dell'Autorità.

2.21 Rettifiche di fatturazione

Qualora nei processi di fatturazione vengano commessi errori in eccesso o in difetto Antea provvede d'ufficio alla correzione degli stessi attraverso l'integrazione di note di credito o debito entro 20 giorni dall'accertamento dell'errore. Qualora l'errore venga segnalato dal Cliente Antea procede alla rettifica della fattura riconosciuta errata entro 30 giorni dalla comunicazione.

2.22 Morosità

Antea, in caso di mancato pagamento totale o parziale da parte del cliente, sospende l'erogazione del servizio e informa il cliente circa le modalità e gli oneri sia per la riattivazione sia per le comunicazioni inerenti solleciti di pagamento. Il Cliente non è responsabile per eventuali mancate o tardate comunicazioni riconducibili al soggetto esattore circa l'avvenuto pagamento, ma rimane obbligato ad esibire a semplice richiesta un documento valido che attesti l'avvenuto pagamento a favore di Antea.



internet a modo tuo



2.23 Pagamento delle fatture

E' cura e responsabilità del Cliente assicurarsi che l'eventuale soggetto da esso delegato alla liquidazione delle fatture emesse da Antea Vi provveda puntualmente, qualora a titolo di esempio, l'istituto di credito autorizzato dal cliente ad operare il saldo delle fatture non vi provveda sarà cura del cliente avvisare Antea e provvederVi senza indugio e nella forma più celere.

2.24 Validità della Carta dei Servizi

Tutti gli standard di continuità, di regolarità e tempestività circa la prestazione dei servizi e il loro ripristino in caso di malfunzionamenti, sono da ritenersi validi in "condizioni normali", ciò esclude situazioni particolari e straordinarie quali a titolo di esempio: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità Pubblica o comunque fuori dalla responsabilità diretta di Antea.