

## 1 - Principi fondamentali

La Carta dei Servizi di ANTELMA si ispira ai principi fondamentali indicati all'articolo 3 delle Delibera n° 179/03/CSP emanata dall'AGCOM, di seguito elencati:

### 1.1 Eguaglianza e Imparzialità

ANTELMA fornisce alla propria clientela servizi di telecomunicazioni, ispirandosi al principio di uguaglianza dei diritti dei Clienti e prescindendo da distinzioni riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Ispirandosi ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, ANTELMA garantisce la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

Eguaglianza e non uguaglianza, col divieto quindi di ogni ingiustificata discriminazione, ma con l'interesse a diversificare e adeguare le modalità di prestazione dei servizi agli utenti, tenuto conto delle loro condizioni personali e sociali.

Su tali principi ANTELMA basa l'interpretazione delle singole clausole sia generali che specifiche di fornitura dei servizi ed in base ad essi interpreta le norme che regolamentano il settore e fissa le varie clausole contrattuali per la fornitura dei servizi alla clientela.

### 1.2 Continuità

ANTELMA fornisce i propri servizi in modo continuo, regolare e senza interruzioni, salvo le necessarie azioni di manutenzione ordinaria e straordinaria. In caso di irregolare funzionamento o di interruzione del servizio, ANTELMA adotta le misure necessarie ad arrecare il minor disagio possibile ai Clienti.

### 1.3 Diritto di scelta

ANTELMA mette in condizione i Clienti di scegliere tra i diversi servizi offerti informando la clientela circa le proprie offerte e le condizioni economiche e tecniche del servizio che può fornire, impegnandosi ad utilizzare un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile.

### 1.4 Partecipazione

ANTELMA riconosce che è un diritto dei suoi Clienti avere un servizio di telecomunicazioni fornito in modo corretto. Per questo motivo, ANTELMA favorisce l'informazione più ampia presso la propria Clientela circa il controllo, la verifica della funzionalità e dell'efficienza dei servizi forniti.

Ogni proposta giunta a ANTELMA verrà adeguatamente considerata ed interpretata al fine di trarne ogni beneficio possibile. Ciò implica la piena disponibilità ad ascoltare ed esprimere opinioni e punti di vista differenti. Secondo le modalità previste dal Decreto Legislativo n° 96 del 30 giugno 2003, ogni cliente ha inoltre diritto ad accedere alle informazioni aziendali che lo riguardano.

### 1.5 Efficienza ed Efficacia

ANTELMA fornisce il servizio di telecomunicazioni in modo efficiente, cioè con diligenza, in modo efficace ed il più utile possibile ai suoi Clienti. ANTELMA farà il necessario per mantenere e migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio.

### 1.6 Cortesia e Trasparenza

ANTELMA si impegna ad usare la massima cortesia nei confronti del Cliente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni al fine di assicurare la massima disponibilità e accessibilità delle informazioni sui servizi offerti.

In particolare il servizio Customer Service (Voce e Internet) è a disposizione del cliente per ogni sua necessità concernente i servizi tecnici concessi.

La continua attenzione all'ascolto e alla realizzazione, ove possibile, delle richieste del cliente è considerata da ANTELMA un'indispensabile risorsa per la propria crescita professionale ed economica.

## 2 - I parametri di qualità

Nello svolgimento della propria attività ANTELMA rivolge la massima attenzione al grado di soddisfazione della clientela ponendosi obiettivi sempre più ambiziosi in termini di qualità dei servizi offerti.

In un'ottica di miglioramento continuo e di centralità dell'utente l'azienda adotta una serie di indicatori stabilendo annualmente degli obiettivi da raggiungere in base ai quali valutare periodicamente il livello qualitativo conseguito, nel pieno rispetto della direttiva generale sulla qualità nei servizi di telecomunicazioni e in linea con le successive delibere specifiche.

Per ciascun anno solare ANTELMA fissa i suddetti standard ed entro la fine dell'anno precedente a quello di riferimento ne informa l'AGCOM. Tali standard sono riportati nell' Allegato 1 e Allegato 2 della presente Carta ed annualmente aggiornati così come i risultati raggiunti e le relative modalità di pubblicazione.

Gli indicatori riportati nella seguente Carta dei servizi sono validi in condizioni normali di servizio, fatta quindi eccezione l'eventualità che si verificano:

- guasti nella propria rete o in quella di operatori interconnessi;
- manutenzioni periodiche atte a garantire il corretto funzionamento delle reti di trasmissione e il mantenimento della qualità di erogazione;
- cause di forza maggiore: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi o atti dell'autorità pubblica.

ANTELMA, in adempimento a quanto prescritto dall'AGCOM pubblica sul proprio sito alla pagina web "Indicatori di qualità" i resoconti semestrali ed annuali sui risultati effettivamente raggiunti per ciascun indicatore di qualità.

## **2.1 Obiettivi per il servizio di Telefonia vocale (ai sensi della Delibera 254/04/CSP)**

### **2.1.1. Tempo di fornitura del collegamento iniziale**

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.

### **2.1.2. 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 nel medesimo periodo.

### **2.1.3. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti**

Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

### **2.1.4. Tempo di risposta ai servizi tramite operatore**

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.

### **2.1.4. Fatture contestate**

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

### **2.1.5. Accuratezza della fatturazione**

Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo.

### **2.1.6. 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.

## **2.2. Obiettivi per il servizio di Accesso ad Internet da postazione fissa (ai sensi della Delibera 131/06/CSP)**

### **2.2.1. 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.

### **2.2.2. 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.

### **2.2.3. 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.

### **2.2.4. 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.

### **2.2.5. 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.

## 3 - Tutela del cliente

### 3.1. Offerta dei servizi

ANTELMA si rivolge al mercato con una gamma completa di servizi di comunicazione integrata, offerti studiando sempre le soluzioni più idonee ad ogni realtà.

I settori di attività coprono Fonia, Trasmissione dati e servizi accessori.

I servizi che compongono l'offerta integrata di ANTELMA sono resi nella massima trasparenza nei confronti della clientela, attraverso l'adozione di contratti di fornitura in cui vengono adeguatamente descritti:

- la tipologia di servizio oggetto del contratto;
- le condizioni tecniche ed economiche, con particolare attenzione alla definizione dei prezzi e dei costi di manutenzione;
- il tempo di fornitura del collegamento iniziale;
- la durata, le condizioni di rinnovo e di cessazione dei servizi e del contratto;
- una sintesi della procedura da seguire per i reclami;

### 3.2. Consumi

ANTELMA, in ossequio a quanto stabilito dall'AGCOM e nel rispetto dei principi di tutela del cliente, al fine di garantire uno strumento di controllo del livello di consumi legato all'uso del servizio oggetto del contratto fornisce alla propria clientela:

- su richiesta e senza alcun costo aggiuntivo un documento di dettaglio rispetto a quanto indicato in fattura;
- nel caso vengano sottoscritti i servizi easyline che la prevedono, la possibilità di controllare on line i consumi accedendo ad una propria area riservata.

### 3.3. Informazioni alla clientela

Nel pieno rispetto di quanto stabilito dall'Autorità Garante nelle Comunicazioni con la delibera 179/03 CSP, ANTELMA riconosce il diritto della clientela ad un'informazione completa, tempestiva e trasparente relativamente a:

- modifiche delle condizioni tecniche ed economiche del contratto con 30 giorni di anticipo rispetto alla loro applicazione e facoltà del cliente di recedere senza l'applicazione di penali qualora non accetti le nuove condizioni;
- modifiche alla presente Carta dei Servizi con almeno 30 giorni di anticipo;

A tal fine ANTELMA mette a disposizione degli utenti:

- un numero verde gratuito 800.192.800 attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 19.00;
- messaggi ed inserti informativi o altro materiale inviato direttamente al cliente;
- il sito web [www.Antelma.it](http://www.Antelma.it);
- pubblicazioni sulla stampa locale e nazionale

ANTELMA inoltre si impegna:

- ad informare in maniera chiara la clientela riguardo alla disponibilità e alle modalità di fruizione del blocco selettivo di chiamata nel rispetto di quanto previsto dalla normativa.
- ad informare gli utenti del loro diritto di scelta di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico e circa le modalità di inserimento, modifica e cancellazione dei dati personali nonché delle modalità di fornitura degli elenchi secondo quanto stabilito dalle delibere 36/02/CONS e 180/02/CONS;

### 3.4. Irregolare funzionamento del servizio

Premesso che ANTELMA mette in opera tutti i presidi tecnologici atti a rendere minima la probabilità di problemi nell'erogazione dei propri servizi, in presenza di condizioni di malfunzionamento o di irregolare funzionamento della propria infrastruttura, ANTELMA si impegna a intervenire con la massima tempestività per provvedere alla individuazione e risoluzione del problema.

Il cliente può effettuare segnalazioni e reclami contattando il servizio di Customer Care:

**via telefono ai seguenti recapiti:**

- **+39 0331 65 18 40** per il servizio clienti generale Antelma;
- **+39 0331 65 18 03** per il servizio clienti easyline;

**via fax al numero +39 0331 65 18 88**

**via e – mail alle funzioni di supporto (ai seguenti indirizzi di posta elettronica):**

- [info@Antelma.it](mailto:info@Antelma.it) per richieste d'informazioni generiche non trovate nel sito Antelma
- [serviziotecnico@antelma.it](mailto:serviziotecnico@antelma.it) per richieste concernenti servizi Antelma
- [supportoeasyline@antelmagroup.com](mailto:supportoeasyline@antelmagroup.com) per richieste concernenti specificatamente servizi Antelma Easyline

Il servizio di Customer Service, attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.30 alle ore 17.30, assegnerà un numero identificativo di guasto o di disservizio e segnalerà al Cliente lo stato di avanzamento risoluzione.

Nel caso il cliente intenda recedere dal contratto, la comunicazione così come previsto nelle Condizioni Generali di Contratto, dovrà essere inviata con lettera raccomandata all'indirizzo: ANTELMA srl, Via Gavinana, 3 Busto Arsizio (VA)

Antelma si impegna a rispettare quanto previsto dalla Delibera 182/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in merito alla risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni ed utenti. Tale impegno si riflette nella realizzazione di procedure di conciliazione specifiche che coinvolgono gli organismi previsti dalla citata normativa, nel rispetto dei principi sanciti dalla Raccomandazione della Commissione 2001/310/CE.

### **3.5. Pagamento del servizio**

#### **3.5.1. Fatturazione e pagamento**

ANTELMA dedica particolare attenzione al processo di fatturazione impegnandosi a garantire alla propria clientela elevati standard di trasparenza in linea con quanto stabilito dall'AGCOM.

Il processo di fatturazione (disponibile in formato cartaceo e/o elettronico) avviene con periodicità mensile o bimestrale, anticipatamente per i servizi a canone e posticipatamente per i servizi a consumo. La fattura viene inviata al cliente anticipatamente rispetto alla data di scadenza ed accompagnata, a titolo gratuito, dal dettaglio relativo al traffico oggetto di fatturazione. Il pagamento delle fatture può avvenire a mezzo RID, bonifico bancario, addebito su Carta di Credito o comunque nelle modalità esplicitamente riportate nella documentazione d'offerta del servizio presentata al Cliente.

In caso di modifiche alle condizioni economiche dei servizi offerti e delle condizioni di contratto il Cliente viene informato con almeno 30 gg di anticipo rispetto alla data di applicazione.

#### **3.5.2. Reclami relativi a Fatturazione e Rimborsi**

Salvo i casi di rimborso automatico nei casi di errati addebiti ad una pluralità di utenti, le richieste di rimborso o i reclami relativi alla fatturazione potranno essere inoltrate a ANTELMA per iscritto agli specifici punti di contatto. Ogni reclamo è adeguatamente tracciato e reportizzato e sarà definito entro 30 giorni solari dal ricevimento dello stesso ed al Cliente sarà comunicato in modo adeguato l'esito dello stesso. Qualora dovuto, un rimborso sarà liquidato con accredito sul primo ciclo di fatturazione utile. Il Cliente che non sia soddisfatto dell'esito del reclamo o della richiesta di rimborso potrà richiedere la documentazione relativa alle verifiche svolte da ANTELMA per valutarne la fondatezza ed eventualmente esperire la conciliazione.

#### **3.5.3. Indennità di mora per mancato adempimento o ritardato adempimento**

Salvo il caso in cui sia riscontrata la fondatezza del reclamo, in caso di ritardo dei pagamenti saranno addebitati al Cliente a titolo di indennità di mora sugli importi fatturati gli interessi per ogni giorno di ritardo pari a un importo non manifestamente eccessivo, o comunque nei limiti stabili all'art. 2 comma 4 della legge 27 marzo 1996, n.108.

#### **3.5.4. Risoluzione delle controversie**

Per le controversie tra ANTELMA e il Cliente vige quanto stabilito in materia dall'AGCOM con delibera n° 173/07/CONS. In base all'art. 2 della citata delibera, per le controversie rimesse alla competenza dell'Autorità il ricorso in sede giurisdizionale è improcedibile fino al momento in cui si adempie all'obbligo di conciliazione dinanzi al Co.re.com competente per territorio munito di delega a svolgere la funzione conciliativa, oppure dinanzi ad altri organi di risoluzione extragiudiziale delle controversie.

Il termine per la conclusione della procedura conciliativa è di 30 giorni a partire dalla data di presentazione dell'istanza.

### **3.6. Indennizzi**

ANTELMA si impegna a ridurre al minimo gli adempimenti richiesti al cliente per la fornitura del servizio, adottando procedure semplificate ed informatizzate che permettono l'effettuazione di servizi più chiari, trasparenti e veloci, agevolando le procedure di pagamento.

In ossequio alla Delibera n. 179/03/CSP, ANTELMA assicura agli utenti il diritto a presentare senza oneri aggiuntivi reclami e segnalazioni per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica, relativi a malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o della presente carta dei servizi nonché dei livelli di qualità in essa stabiliti.

Fermo restando quanto previsto dall'articolo 11 della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi, ANTELMA riconosce, su richiesta del cliente, un indennizzo per il mancato rispetto degli standard di qualità previsti relativamente alla classificazione dei guasti e ai tempi di riparazione del collegamento sia per i servizi di telefonia vocale fissa che per i servizi di accesso ad internet da postazione fissa.

Tale indennizzo viene quantificato su base mensile calcolando il rateo di canone orario previsto per i tempi di disservizio registrati oltre le SLA concordate con il cliente.

L'importo calcolato viene liquidato nel primo ciclo di fatturazione utile stornando dal canone del mese successivo la quota corrispondente all'indennizzo stesso.

### **3.7. Tutela dalla privacy**

Ai sensi del Decreto Legislativo 196 del 30 giugno 2003 in materia di privacy e tutela dei dati personali, ANTELMA garantisce la massima riservatezza delle informazioni fornite dai clienti, le quali non potranno essere utilizzate, salvo il consenso diretto dell'interessato o la richiesta delle autorità competenti, per le finalità diverse dall'erogazione e fatturazione del servizio.