


# Antelma

## CARTA DEI SERVIZI

Aggiornamento Maggio 2024

segui su 



## 1 CARTA DEI SERVIZI

Antelma S.r.l. ("ANTELMA"), nell'ottica di garantire la trasparenza nei rapporti con la propria clientela e secondo quanto previsto dai Principi sull'erogazione dei servizi pubblici, emanati con Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27/01/1994, nonché della Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, approvata con la delibera AGCOM 179/03/CSP, e dall'Allegato A alla delibera 156/23/CONS, "Regolamento in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni da postazione fissa", adotta la presente "Carta dei Servizi" per descrivere i principi e le modalità operative adottate da ANTELMA nella relazione con i propri Clienti.

La Carta non sintetizza solo i diritti dei Clienti, ma anche le responsabilità che ANTELMA assume nei loro confronti. Per tale ragione, la Carta dei Servizi è richiamata nelle Condizioni Generali di Contratto e va letta congiuntamente alla documentazione contrattuale specifica del singolo servizio fruito dal Cliente.

La Carta dei Servizi costituisce base di riferimento nei rapporti tra ANTELMA e le persone giuridiche (di seguito indicati come "Utente/i" o "Cliente/i"), che utilizzano o chiedono di utilizzare servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico (i "Servizi"), indicando una serie di parametri di qualità dei servizi offerti, quali continuità, regolarità e tempi di intervento, che ANTELMA si impegna a garantire, permettendo agli Utenti di verificarne l'effettiva realizzazione e fornendo informazioni utili per l'inoltro di segnalazioni, proposte, richieste di chiarimenti e segnalazioni di disservizio, modalità e costi della prestazione erogata.

Il presente documento potrà essere aggiornato periodicamente al fine di tener conto dell'evoluzione tecnologica e regolamentare, nonché dell'organizzazione dell'azienda e viene reso disponibile, nella versione più aggiornata, sul sito [www.antelma.com](http://www.antelma.com), nonché eventualmente fornito agli Utenti che ne facciano richiesta ai riferimenti del Servizio Clienti.

## 2 PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi erogati da ANTELMA sono finalizzati alla soddisfazione delle esigenze dei Clienti, nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, partecipazione, correttezza, trasparenza, efficienza, efficacia, flessibilità, responsabilità e governance, cortesia e disponibilità.

### 2.1 Uguaglianza e Imparzialità

ANTELMA fornisce alla propria clientela servizi di comunicazione elettronica, 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.

ANTELMA presta particolare attenzione e cura per assicurare l'accesso e la fruizione ottimale dei Servizi a vantaggio di soggetti portatori di handicap, anziani o appartenenti a classi socialmente più deboli. In particolare, ANTELMA adotta ogni miglior accorgimento tecnico, per quanto di sua competenza nell'ambito di accordi con fornitori e/o altri Operatori di settore, per assicurare a i disabili o portatori di handicap l'accesso ed uso dei propri servizi di comunicazioni elettroniche.

### 2.2 Continuità

ANTELMA fornisce i propri servizi in modo continuo, regolare e senza interruzioni, salvo le necessarie azioni di manutenzione ordinaria e straordinaria.

ANTELMA dichiara di offrire i propri Servizi 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, ANTELMA 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, ANTELMA si impegna a concordare la data e l'orario.

### 2.3 Diritto di scelta

ANTELMA, in ottemperanza al 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.

ANTELMA rispetta il diritto di scelta della clientela consentendo di scegliere tra i diversi servizi offerti. ANTELMA si impegna alla massima trasparenza per la diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi stessi.

ANTELMA riconosce altresì il diritto di scelta del Cliente, dando attuazione alle misure inerenti alla fornitura del Codice di Migrazione, di cui alla Circolare dell'AGCOM del 9 aprile 2008, alla delibera 274/07/CONS, ed alla delibera n. 52/09/CIR.

## **2.4 Partecipazione**

ANTELMA garantisce la partecipazione dei singoli Clienti e delle associazioni di consumatori al processo di miglioramento dei servizi offerti. Ogni Cliente può inviare il proprio contributo, generale o relativo al singolo caso specifico, sotto forma di segnalazioni di disservizio, osservazioni, reclami e suggerimenti, attraverso i riferimenti del Servizio di Assistenza Clienti indicati al punto 4.4, come pure richiedere in qualsiasi momento informazioni che lo riguardino. Con specifico riferimento ai reclami e specifiche segnalazioni si precisa che gli stessi saranno presi in considerazione con tempi di riscontro non superiori a 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione.

## **2.5 Efficienza ed Efficacia**

ANTELMA ispira la propria attività ai criteri di efficienza ed efficacia dei Servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali per assicurare un servizio evoluto e di qualità.

## **2.6 Cortesia, Correttezza, Trasparenza e Chiarezza**

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.

Per tale motivo, ANTELMA assicura un trattamento rispettoso e cortese del singolo Cliente, improntato a principi di trasparenza e semplicità, al fine di garantire il pieno e consapevole diritto di scelta e di agevolare l'esercizio dei diritti di scelta e l'adempimento delle procedure richieste per la fornitura, il recesso e le variazioni, anche tramite l'uso di linguaggio e procedure semplici, chiare ed equilibrate.

ANTELMA si adopera affinché gli operatori che vengono in contatto con i Clienti, sia in forma personale che per via telefonica o telematica, forniscano a quest'ultimo un proprio identificativo.

Per consentire ai propri Clienti di scegliere la soluzione migliore per le loro esigenze, all'interno della gamma dei servizi offerti, ANTELMA si impegna alla massima trasparenza per la condivisione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi. Il sito istituzionale, 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.

## **2.7 Sicurezza**

ANTELMA si prefigge l'obiettivo 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 ANTELMA 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**

ANTELMA si impegna ad osservare le vigenti disposizioni normative riguardanti la tutela e la riservatezza dei dati del Cliente e garantisce che ciascun Cliente possa esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso di ANTELMA, nonché i diritti dell'interessato nel trattamento dei dati, in conformità al Regolamento UE 2016/679 ("GDPR").

ANTELMA dichiara di offrire i propri Servizi 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, ANTELMA 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, ANTELMA si impegna a concordare la data e l'orario.



## 3 STANDARD DI QUALITA' (SLA)

### 3.1 Premessa

Attraverso la Carta dei Servizi, ANTELMA 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.

Per gli standard di Qualità del Servizio Generali ANTELMA fissa gli obiettivi annuali riportati sul sito web di ANTELMA, nella sezione a ciò dedicata. In tale sezione, denominata "Indicatori di qualità" sono riportati anche i risultati della qualità del servizio relativa agli indicatori di cui alla Delibera 156/23/CONS.

Di seguito sono riportati gli standard specifici di qualità.

### 3.2 Tempi di attivazione dei Servizi di connettività

ANTELMA si impegna ad attivare i Servizi nel più breve tempo possibile dalla conclusione del contratto, tenendo conto di tutte le esigenze tecniche rilevanti ai fini dell'attivazione. Sulla base delle risultanze dello Studio di fattibilità, ANTELMA fisserà una data di attivazione dei Servizi, che sarà comunicata al Cliente, il tempo di attivazione del Servizio viene conteggiato secondo quanto previsto dalla Delibera 156/23/CONS. ANTELMA terrà aggiornato il Cliente su tempi e modalità di attivazione. In caso di problematiche o ritardi nell'attivazione dei Servizi, per cause non imputabili ad ANTELMA, quest'ultima comunicherà prontamente i motivi del ritardo e, se possibile, i tempi di attivazione aggiornati. In caso di ritardo imputabile ad ANTELMA, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al punto 3.4.

### 3.3 Tempi di risoluzione dei malfunzionamenti per i servizi di connettività

ANTELMA si impegna a eliminare eventuali irregolarità funzionali dei servizi di telefonia e connettività, per la parte di propria competenza. Le SLA (Service Level Agreement) di risoluzione delle irregolarità variano in base al livello di gravità del guasto:

Grado 1 – Totale indisponibilità del Servizio. Necessità di un intervento urgente e chiusura entro 24 ore lavorative;

Grado 2 – Servizio indisponibile solo in parte. Necessità di un intervento urgente e chiusura entro 48 ore lavorative;

Grado 3 – Servizio degradato, funzionante con prestazioni inferiori ai livelli garantiti. Necessità di un intervento normale con chiusura entro 72 ore lavorative

In siffatti casi ANTELMA farà tutto il possibile per ripristinare celermente i Servizi al Cliente, comunicando le tempistiche di intervento.

Nei casi di manutenzione programmata, ove sia necessaria l'interruzione della fornitura del servizio, i Clienti interessati dalla sospensione saranno informati con almeno 48 ore di anticipo, mediante comunicazioni dirette o mediante altri strumenti di informazione. ANTELMA si attiverà, in ogni caso, per risolvere i problemi arrecando ai Clienti i minori disagi possibili. Nel caso in cui ANTELMA non osservi i termini sopra indicati, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti al punto 3.4.

Sono esclusi dai casi sopra menzionati i guasti di particolare complessità e le ipotesi ricomprese nel caso fortuito o di 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 ad ANTELMA. In dette circostanze, ANTELMA farà tutto quanto necessario per ripristinare il guasto senza però garantirne le relative tempistiche di risoluzione né gli indennizzi di cui al punto 3.4.

### 3.4 Indennizzi

Fermo restando quanto previsto dall'articolo 11 comma 1 della Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi (delibera AGCOM 179/03/CSP e s.m.i.) rispetto al rimborso al Cliente delle somme erroneamente addebitate, ANTELMA riconosce:

- **INDENNIZZI AUTOMATICI:** in caso di segnalazione da parte del Cliente, nel caso di ritardo nell'attivazione del Servizio rispetto al termine previsto dal Contratto, salvo cause non imputabili ad Antelma o forza maggiore. Antelma corrisponde un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di ritardo, sino ad un massimo di 60 giorni di ritardo. Antelma riconosce altresì euro 7,00 per ogni giorno di sospensione del Servizio che ve ne fossero i presupposti, sino ad un massimo di 60 giorni di sospensione. Sono, dunque, escluse le sospensioni per manutenzioni, per forza maggiore, per cause imputabili al Cliente e a terzi, compreso l'operatore della gestione della rete;
- **INDENNIZZI PER MANCATO RISPETTO DEGLI SLA DI CUI AL PUNTO 3.3.:** in caso di mancato rispetto dei termini previsti per la riparazione dei guasti bloccanti (interruzione del servizio) relativi al servizio Voce fornito in accesso diretto e Dati, Antelma corrisponde le seguenti percentuali relative agli importi mensili (canoni) previsti nella relativa offerta della specifica connettività oggetto del guasto, in base al numero di giorni di interruzione del Servizio:

- 10% del canone mensile da 1 a 2 giorni
  - 30% del canone mensile da 3 a 5 giorni
  - 50% del canone mensile da 6 a 10 giorni
  - 100% del canone mensile da 11 a 15 giorni
  - 100% del canone mensile più rateo del canone giornaliero per ogni giorno successivo oltre i 15 giorni.
- Gli indennizzi di cui sopra non sono applicabili a partire dalla data e nella misura in cui venga attivato un servizio di backup / emergenza che permetta l'utilizzo seppur parziale del servizio erogato fino a sua risoluzione.
- **INDENNIZZI PER MANCATO RISPETTO DEI TEMPI DI RISPOSTA AI RECLAMI**, ivi compresi quelli relativi alla fatturazione, Antelma corrisponde per ogni giorno di ritardo la somma di 2,50 euro fino ad un massimo di 100,00 euro.
  - **INDENNIZZI PER MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITA' DI CUI AGLI ALLEGATI DA 9 A 11 ALLA DELIBERA 156/23/CONS**, qualora il Cliente esegua la misurazione certificata messa a disposizione dall'Autorità e prevista all'articolo 10 della Delibera 156/23/CONS e Antelma 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 mensilità del Servizio in abbonamento.
  - **INDENNIZZI IN CASO DI DISSERVIZI NELLE PROCEDURE DI PASSAGGIO TRA OPERATORI**, qualora Antelma 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, euro 5,00 per ogni giorno di ritardo, sino ad un massimo di 30 giorni di ritardo. Nel caso di altri disservizi, qualora accertati, Antelma riconosce al Cliente una mensilità del canone.

Le richieste di indennizzo dovranno essere motivate e trasmesse, in forma scritta, al Servizio Clienti di ANTELMA agli indirizzi indicati al punto 4.4.; Il Cliente è altresì tenuto a dimostrare che i disservizi sono stati causati da ANTELMA.

Si precisa che:

- le somme indicate sono da considerarsi IVA esclusa;
- in caso di mancato rispetto di quanto previsto per l'erogazione dei rimborsi a seguito dei reclami presentati dai Clienti, Antelma riconosce gli interessi di legge su ogni giorno di ritardo nel pagamento del rimborso stesso;
- l'indennizzo è conteggiato per tutti i giorni dell'anno compresi sabato, domenica e festivi;
- Antelma liquida l'indennizzo con accredito nella prima fattura utile successiva o direttamente al Cliente;
- Gli indennizzi remunerano il disagio patito dal Cliente e sono soddisfattivi di ogni eventuale pretesa.

### 3.5 Traffico anomalo

Antelma, laddove ravvisi i presupposti di esistenza di traffico anomalo secondo la propria procedura interna (in base alla valutazione del consumo e della tipologia del soggetto chiamante), si riserva la facoltà di sospendere il Servizio addebitando il relativo traffico, previa comunicazione al Cliente medesimo. Per tale sospensione, Antelma non potrà dirsi responsabile.

## 4 TUTELA DEL CLIENTE

### 4.1 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 la telefonia, la trasmissione dei 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;
- i livelli minimi di qualità del servizio;
- il diritto del Cliente di usufruire di apparecchiature terminali di propria scelta;
- 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;
- gli oneri di recesso anticipato e risoluzione del Contratto;
- una sintesi della procedura da seguire per i reclami;
- le modalità di avvio del procedimento di risoluzione delle controversie.

### 4.2 Conclusione del contratto

Le Condizioni Generali di Contratto costituiscono, unitamente alla Carta dei Servizi, al profilo commerciale, alle schede tecniche e di qualità specifiche dei servizi, alla Sintesi contrattuale, il "Contratto".

Le modalità di conclusione del contratto sono regolate dalle Condizioni Generali di Contratto. Salvo diverso accordo con il Cliente, si applicano i termini e le condizioni sul diritto di recesso e sulle modifiche contrattuali unilaterali contenuti nelle Condizioni Generali di Contratto.

#### 4.3 Monitoraggio dei 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;

#### 4.4 Servizio di Assistenza Clienti

Il Cliente può contattare il Servizio di Assistenza Clienti – Customer Care di ANTELMA via telefono ai seguenti recapiti:

- +39 0331 65 18 48 per il servizio clienti generale Antelma;
- 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 per richieste d'informazioni generiche non trovate nel sito Antelma
- serviziotecnico@antelma.it per richieste concernenti servizi Antelma
- via Posta Raccomandata all'indirizzo ANTELMA srl, Via Gavinana, 3 Busto Arsizio (VA).

Il Servizio di Assistenza Clienti, 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.

#### 4.5 Segnalazione guasti e Reclami

Premesso che ANTELMA predispone 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.

ANTELMA assicura agli Utenti il diritto a presentare senza oneri aggiuntivi reclami e segnalazioni per telefono, tramite Raccomandata A.R., a mezzo fax o per via telematica, relativi a malfunzionamenti o inefficienze dei Servizi, inosservanza delle clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi nonché dei livelli di qualità in essa stabiliti. Tali richieste dovranno essere indirizzate al Servizio di Assistenza Clienti di ANTELMA, attraverso i recapiti indicati al precedente punto 4.4.

ANTELMA si impegna a prendere in carico la gestione delle richieste e dei reclami nel minor tempo possibile, impegnandosi altresì a fornire, se possibile, un riscontro al Cliente e comunque si impegna, per ciascun reclamo, a comunicare a quest'ultimo l'esito dello stesso entro un massimo di 45 (quarantacinque) giorni dalla presentazione. Nell'ipotesi di particolare complessità dei reclami, che non consentano una risposta esauriente nei termini previsti, ANTELMA informerà entro il predetto termine il Cliente dello stato di avanzamento delle verifiche e comunicherà i tempi stimati per la risposta. In caso di accoglimento del reclamo, ANTELMA comunicherà al Cliente le procedure che verranno adottate per risolvere le eventuali irregolarità riscontrate. In caso di rigetto, fornirà le motivazioni e i chiarimenti posti alla base di tale decisione.

#### 4.6 Pagamento dei Servizi

##### 4.6.1 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 dalla normativa regolamentare.

##### 4.6.2 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 ad ANTELMA per iscritto agli specifici punti di contatto indicati al punto 4.4. Ogni reclamo è adeguatamente tracciato e reportizzato e sarà definito entro 45 (quarantacinque) giorni dal ricevimento dello stesso e al Cliente sarà comunicato in modo adeguato l'esito dello stesso.

Qualora dovuto, il rimborso sarà liquidato sulla fattura immediatamente successiva o, su specifica richiesta del Cliente, direttamente a quest'ultimo, comunque, entro 60 (sessanta) giorni dalla data di risoluzione dello stesso. 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 procedura di conciliazione.

##### 4.6.3 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 gli interessi moratori a titolo di indennizzo per ogni giorno di ritardo e nella misura massima prevista dalla normativa vigente, eventuali penali previste, oltre le spese per il recupero del credito, secondo quanto previsto dal Contratto.

## 4.7 DBU, Blocco selettivo di chiamata, procedura di portabilità

### 4.7.1 Inserimento nella Base Dati Unica

ANTELMA si impegna ad informare il Cliente del diritto di scelta sull'inserimento negli elenchi telefonici e nelle modalità di inserimento, cancellazione, modifica dei dati personali. Qualora il Cliente presti il consenso all'inserimento dei dati nella base dati unica (DBU) e negli elenchi telefonici (sia cartacei sia su supporti informatici) con compilazione di apposita modulistica, ANTELMA provvederà all'inserimento dei dati nel DBU. Le modalità di pubblicazione del DBU non prevedono distinzione fra linee fax e linee voce e potrà richiedere tempi tecnici. Non è implicito alcun accordo fra ANTELMA e soggetti terzi che si occupano della pubblicazione di elenchi telefonici né alcuna garanzia sulle tempistiche di pubblicazione degli elenchi che tali soggetti terzi decidono in totale autonomia.

### 4.7.2 Blocco selettivo di chiamata

Gli Utenti dei servizi di telefonia fissa dispongono, fin dall'attivazione del servizio, del blocco selettivo di chiamata permanente configurato per inibire le comunicazioni verso (i) Destinazioni Premium internazionali e (ii) NNG nazionali (Numerazioni non geografiche 895; 899).

Il Cliente può richiedere la rinuncia allo sbarramento selettivo di chiamata permanente o la modifica delle opzioni dello stesso mediante la compilazione di uno specifico modulo da richiedere al Servizio di Assistenza Clienti presso i recapiti indicati al punto 4.4. Tale modulo dovrà essere compilato, sottoscritto e trasmesso ad ANTELMA a mezzo Raccomandata A.R. o tramite PEC.

### 4.7.3 Procedura di portabilità

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

per la portabilità del numero, il Cliente deve offrire ad Antelma il codice di migrazione, per evitare KO per codice errato, Antelma ha cura di controllare con il Cliente la correttezza di tale codice. Una volta verificata la relativa correttezza, la richiesta viene caricata da Antelma sul portale OLO2OLO, la piattaforma web attraverso cui vengono gestite le migrazioni in entrata e in uscita. Antelma 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 Antelma o con altro operatore conserverà il diritto a mantenere il numero telefonico per 60 giorni dalla disattivazione del numero presso l'operatore di provenienza.

## 4.8 Risoluzione delle controversie

La risoluzione delle controversie tra ANTELMA 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. 353/19/CONS, attraverso la piattaforma "ConciliaWeb" prima ancora di adire il giudice ordinario e pena l'improcedibilità del medesimo ricorso in via giurisdizionale, dinanzi al Co.re.com competente per territorio.

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 ANTELMA 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.

## 4.9 Trattamento dei dati personali

ANTELMA garantisce al Cliente la tutela di cui al Regolamento UE 2016/679 ("GDPR"). In particolare, garantisce al Cliente la possibilità di esercitare i diritti elencati dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21, del GDPR, contattando il Titolare del trattamento dei dati ai recapiti indicati al precedente punto 4.4.

A tal proposito il Cliente potrà, su richiesta, ottenere la conferma dell'esistenza dei suoi dati personali e la loro comunicazione in forma intelligibile, l'indicazione della origine, della logica e delle finalità del trattamento, il loro aggiornamento (correzione e/o integrazione), nonché esercitare eventuali opposizioni al trattamento. Il Cliente viene informato tramite la documentazione contrattuale che i dati personali forniti saranno oggetto di trattamento nel rispetto della normativa vigente al fine di fornire i servizi richiesti tramite la documentazione contrattuale scelta e per l'esecuzione degli obblighi contrattuali. Il Cliente è consapevole che i propri dati potranno essere trasferiti, anche elettronicamente, a soggetti terzi, anche esteri, coinvolti nell'erogazione dei Servizi richiesti. I dati relativi al traffico, invece, salvo gli obblighi derivanti dalle norme di ordine pubblico, verranno cancellati o resi anonimi al termine delle chiamate, fatto salvo il trattamento finalizzato alla fatturazione ovvero ai pagamenti fra fornitori di reti in caso di interconnessione oppure in caso di controversie con il Cliente.



**ANTELMA**  
BUSINESS SOLUTIONS