

	<p>antennaGO srl  Via Livornese n.241-50053 Empoli (FI)  C.F.&amp; P.IVA 06461680487  Reg.Imp.FI-630445 II N.Rea 25346  Cap.soc. € 10.000 i.v.  antennago@pec.it</p>
---	--

## CARTA DEI SERVIZI antennaGO srl

antennaGO srl con sede in via Livornese n.241 ,50053 Empoli (FI) (di seguito denominata "antennaGO") adotta la propria Carta dei servizi in conformità alla normativa vigente ed in particolare con riferimento al Codice delle comunicazioni elettroniche(d.lgs 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.

antennaGO fornisce i propri servizi in nome proprio, tramite operatori terzi; antennaGO non ha nessun controllo tecnico diretto della rete ma si limita alla gestione amministrativa di rifatturazione del servizio erogato da operatori terzi con cui essa ha sottoscritto accordi di fornitura di servizi di telecomunicazioni.

La Carta dei Servizi (di seguito, per brevità, "Carta") è vincolante per antennaGO 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. antennaGO 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, antennaGO 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. antennaGO pubblica la sua Carta dei servizi sul proprio sito [www.antennago.it](http://www.antennago.it)

### Parte Prima

#### 1.1 Eguaglianza ed Imparzialità

antennaGO 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.

antennaGO 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. antennaGO 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.

antennaGO, 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 indirizzo e-mail, [amministrazione@antennago.it](mailto:amministrazione@antennago.it), riportando i dati della richiesta ordinaria.

antennaGO prende in particolare cura le proposte e i 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 email: [info@antennago.it](mailto:info@antennago.it)

L'attività di antennaGO si uniforma a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità e, in funzione di tale obbligo, antennaGO interpreta le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di fornitura del servizio e le norme regolatrici del settore.

### **1.2 Espletamento del servizio**

antennaGO 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, per qualsivoglia motivo, compresi interventi di manutenzione e riparazione delle reti.

In caso di interventi programmati di manutenzione da parte del gestore della rete che comportino interruzioni complete del servizio, antennaGO si impegna, nei limiti delle sue possibilità, ad informare in anticipo e con mezzi adeguati gli utenti, indicando la durata dell'interruzione ed il punto di contatto per ottenere più dettagliate notizie.

In caso fosse necessario un intervento presso la sede del Cliente, antennaGO si impegna a concordare la data e l'orario e inviare i propri tecnici.

Nei casi di interruzione o di irregolare funzionamento dei servizi, antennaGO adotta, nei limiti delle sue possibilità, i provvedimenti necessari per ridurre la durata delle irregolarità e per arrecare ai clienti il minor disagio possibile.

### **1.3 Partecipazione**

Ciascun cliente 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 antennaGO che, inoltre, 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**

antennaGO 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 antennaGO sono tenuti ad indicare il proprio nome, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche con i clienti.

### **1.5 Efficacia ed efficienza**

antennaGO persegue il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo; resta inteso che la banda è scelta dal Cliente e non da antennaGO e la sua saturazione dipende dall'utilizzo che ne fa il Cliente, il quale, manleva antennaGO da ogni responsabilità per eventuali malfunzionamenti o disservizi causati da un uso inappropriato.

### **1.6 Diritto di scelta**

antennaGO, 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 scaricandoli dal sito della società, [www.antennago.it](http://www.antennago.it), e sottoponendoli alla medesima. Il Cliente è libero di recedere dal contratto dandone il dovuto preavviso previsto in contratto, inviando una disdetta scritta a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento o a mezzo pec.

In caso di recesso anticipato, rispetto alla naturale scadenza del contratto, antennaGO addebiterà 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 antennaGO addebiterà i costi di disattivazione.

antennaGO 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, antennaGO 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.

### **1.7 Trasparenza delle transazioni telefoniche**

antennaGO 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 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, antennaGO 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.

antennaGO 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 antennaGO accedendo al sito: [www.antennago.it](http://www.antennago.it) ovvero chiamando ai numeri: 05711820597 e 3473794432

antennaGO 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) 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;

3) informare gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di esse;

Nel quadro dei propri obblighi di Operatore autorizzato, antennaGO, 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, antennaGO, si impegna a 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;

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

## **Parte seconda**

### **2.1 Servizi**

antennaGO fornisce, tramite operatori terzi, il servizio di telefonia vocale al pubblico, per il traffico urbano, interurbano, mobile e internazionale in modalità VoIP e il servizio di connettività Internet adsl in modalità wireless.

### **2.2 Attivazione e Disattivazione del Servizio**

antennaGO 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, antennaGO concorderà con il cliente (ove possibile) tempi e modalità di attivazione.

In caso di scioglimento del contratto, antennaGO disattiverà il servizio entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della richiesta tramite raccomandata a/r o pec. Restano a carico del Cliente il canone laddove previsto e l'eventuale traffico sviluppato fino alla data di cessazione del servizio oltre ad un corrispettivo di € 75,00 + IVA, addebitato a titolo di spese per la gestione amministrativa e tecnica delle procedure indispensabili alla disattivazione.

### **2.3 Irregolare funzionamento del servizio**

antennaGO si impegna, per quanto di sua competenza, ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio nel più breve tempo possibile, al max. entro 5 gg. lavorativi

antennaGO, una volta pervenuta la segnalazione da parte del Cliente, provvederà ad aprire tempestivamente un ticket di reclamo presso l'operatore fornitore della rete e ad informare il Cliente degli esiti dello stesso tramite mail o sms, attivando, se necessario, un intervento tecnico presso la sede del Cliente, soggetto ai costi pubblicati nel modulo "prima di diventare nostro cliente" sottoscritto contestualmente alla stipula del contratto.

antennaGO 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, per qualsivoglia motivo, compresi interventi di manutenzione e riparazione delle reti.

Nei casi di manutenzione programmata della rete, fornita da operatori terzi, ove sia necessaria la interruzione della fornitura del servizio, i clienti interessati dalla sospensione vengono informati con tempestività mediante invio di messaggi e-mail agli utenti interessati

antennaGO si impegna, in caso di irregolarità funzionali del servizio dovute a malfunzionamenti della rete, ad attivarsi immediatamente, nei confronti degli operatori terzi fornitori, affinché vengano prontamente eliminate, fatta salva la responsabilità di questi ultimi con riferimento alle irregolarità riscontrate sulla loro rete. antennaGO, qualora vengano connessi più computer (ovvero una LAN) non potrà essere ritenuta responsabile dell'eventuale configurazione della LAN e non garantirà in alcun modo il funzionamento del servizio.

#### **2.4 Fatturazione del servizio ed invio della fattura**

La fattura verrà inviata al Cliente con almeno 10 giorni in anticipo rispetto alla data di scadenza dei pagamenti.

antennaGO si impegna a dettagliare al meglio ogni singola voce di addebito indicata in fattura e ad inviare le fatture nelle modalità contrattualmente stabilite indicando chiaramente le modalità e i termini di pagamento.

Il pagamento entro i termini di scadenza, con le modalità indicate, libera immediatamente l'utente dai suoi obblighi.

La fattura verrà inviata solo ed esclusivamente via mail all'indirizzo fornito dal Cliente all'atto della stipula del contratto; tale operazione, ammessa dalla normativa fiscale (R.M. n.571134 del 19/07/1988, R.M. n.450217 del 30/07/1990, R.M. n.107 del 04/07/2001, R.M. n.202/E del 04/12/2001) va intesa come trasmissione telematica di fattura cartacea e sostituisce integralmente l'invio effettuato a mezzo servizio postale.

Sarà cura del Cliente controllare con regolarità l'indirizzo mail fornito, al fine di scaricare il file contenente la fattura, generare una stampa e procedere alla relativa archiviazione come da prassi a norma di legge.

#### **2.5 Pagamento della fattura**

antennaGO 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. antennaGO accetterà le seguenti modalità di pagamento: addebiti diretti su conti correnti bancari, bonifici bancari, bollettini postali.

antennaGO 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.

antennaGO comunicherà alla Clientela le modalità pro tempore disponibili al momento della sottoscrizione del contratto.

In tutti i casi di mancato pagamento di quanto dovuto antennaGO, dopo gli opportuni preavvisi sia mail che telefonici, sospenderà automaticamente l'erogazione del servizio alla fine del mese solare di fatturazione dei canoni mensili che è bimestrale e anticipata; il ripristino, successivamente al pagamento degli importi in mora, comporterà l'addebito anche dei costi di attività tecnica e amministrativa previsti in contratto.

Resta inteso che il contributo anticipato qui citato riguarda solo la parziale copertura degli oneri di sospensione e riattivazione, e non va inteso quale anticipo, rata o abbuono a saldo degli eventuali altri crediti che antennaGO vantasse nei confronti del Cliente, di cui antennaGO richiede comunque il preventivo saldo integrale. Resta inteso che su tutte le somme dovute decorreranno a favore di antennaGO, senza necessità di preventiva messa in mora e senza pregiudizio di ogni altro diverso diritto della stessa, gli interessi di mora sulle somme non puntualmente corrisposte da calcolarsi secondo la normativa vigente. In caso di sospensione del servizio antennaGO provvederà a ripristinarlo al max. entro i due giorni lavorativi successivi al ricevimento di quanto dovuto.

#### **2.6 Calcolo del traffico e documentazione degli addebiti**

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

antennaGO 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;
- Ad ogni eventuale variazione delle modalità di fornitura del servizio;
- Ai listini applicati all'estensione territoriale e temporale del servizio.

### **2.8 Schema di contratto**

antennaGO 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**

I clienti hanno diritto di recedere dal contratto, senza penali, all'atto della notifica di modifiche delle condizioni contrattuali che risultino per essi peggiorative. antennaGO 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 Inadempimenti o ritardato adempimento**

Per i casi di inadempimento o ritardato adempimento, antennaGO chiederà al Cliente 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.

### **2.12 Depositi Cauzionali o Anticipi Conversazione**

Relativamente al servizio VoIP con traffico prepagato, l'importo annuo da corrispondere anticipatamente per tenere attivo il numero anche senza ricaricare il traffico voce è di €35,00+iva; in caso di disdetta anticipata del servizio, tale importo non è rimborsabile.

### **2.13 Attivazione di contratti non richiesti dall'utente**

Fatti salvi, i casi di inadempimento da parte degli utenti, antennaGO 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 antennaGO, che ha disposto l'attivazione o la disattivazione delle prestazioni non richieste dall'utente.

### **2.14 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 una mail all'indirizzo [info@antennago.it](mailto:info@antennago.it)

### **2.15 Assistenza ai Clienti**

Allo scopo di supportare pienamente il Cliente, antennaGO ha istituito un servizio di assistenza contattabile telefonicamente ai numeri 05711820597 e 3284451915. Il servizio potrà essere utilizzato dai Clienti per aprire segnalazioni di guasto o richiedere informazioni. Il servizio di assistenza è operativo tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 19:00, esclusi i giorni festivi.

### **2.16 Mezzi d'informazione verso i clienti**

Comunicazioni inerenti i servizi potranno essere effettuate da antennaGO all'indirizzo mail indicato dal cliente in fase di stipula contrattuale o attraverso comunicazioni generiche pubblicate sul sito internet [www.antennago.it](http://www.antennago.it) in apposita sezione "comunicazioni ai clienti".

### **2.17 Indennizzi**

Qualora il Cliente rilevi il mancato rispetto delle obbligazioni temporali assunte da antennaGO, per quanto di propria competenza e fattibilità, per il ripristino della funzionalità dei servizi a seguito di guasti potrà far pervenire ad antennaGO apposita segnalazione (per raccomandata A/R o pec) che sarà valutata entro 45 giorni dal ricevimento e alla quale antennaGO risponderà nella stessa forma. Qualora venga accertata la fondatezza della contestazione elevata dal Cliente, antennaGO provvederà all'accreditamento di una somma economica commisurata all'ammontare del valore del canone specifico del servizio commisurato al periodo disservito.

Tale indennizzo viene quantificato su base mensile calcolando il rateo di canone orario previsto per i tempi di disservizio registrati oltre la SLA concordata con il cliente, pari a 5 gg.lavorativi. L'importo calcolato viene liquidato nel primo ciclo di fatturazione utile stornando dal canone del mese successivo la quota corrispondente all' indennizzo stesso.

### **2.18 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 antennaGO srl via Livornese n.241,50053 Empoli (FI), o una pec all'indirizzo [antennago@pec.it](mailto:antennago@pec.it) antennaGO, nella stessa modalità e entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo, fornirà al cliente dettagliata e circostanziata relazione in merito agli accertamenti effettuati e ad eventuali soluzioni che propone di intraprendere.

### **2.19 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](http://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 dpr318/1997. Maggiori informazioni sono rilevabili sul sito dell'Autorità.

### **2.20 Rettifiche di fatturazione**

Qualora nei processi di fatturazione vengano commessi errori in eccesso o in difetto antennaGO 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 antennaGO procede alla rettifica della fattura riconosciuta errata entro 30 giorni dalla comunicazione.

### **2.21 Morosità**

antennaGO, in caso di mancato pagamento totale o parziale da parte del cliente, sospende l'erogazione del servizio secondo quanto previsto all'art.2.5 della presente carta. Il Cliente é obbligato ad esibire a semplice richiesta un documento valido che attesti l'avvenuto pagamento a favore di antennaGO. In caso di insoluto su RID verranno addebitate al Cliente anche le spese di protesto e gli oneri di gestione dello stesso previste in contratto

### **2.22 Pagamento delle fatture**

E' cura e responsabilità del Cliente assicurarsi che l'eventuale soggetto da esso delegato alla liquidazione delle fatture emesse da 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 antennaGO e provvederVi senza indugio e nella forma più celere.

### **2.23 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 antennaGO.

La Carta dei Servizi è pubblicata nel sito web di antennaGO all'indirizzo [www.antennago.it](http://www.antennago.it) . Gli standard riportati nella presente Carta decorrono dalla data di pubblicazione nel sito web e sono da considerarsi validi in condizioni normali di servizio e a regime.