

Fattura N.
123456789

Del
02/11/2010

Comunicazioni dall'Authority in ottemperanza alle Delibere 126/07/CONS e 348/08/CONS

BLOCCO CHIAMATE A SOVRAPPREZZO Tiscali si uniforma ai principi sanciti dalle Delibere n. 78/02/CONS, 179/03/CSP, 418/07/CONS, 97/08/CONS e 600/09/CONS predisponendo strumenti e misure atte a tutelare gli utenti e in particolare modo a garantire i diritti dei minori nell'accesso e nell'uso dei servizi di telecomunicazione.

Pertanto, tutte le numerazioni a sovrapprezzo (ricadenti nel paniere di cui all'Allegato A della delibera 418/07/CONS e successive modifiche) risultano bloccate in maniera automatica.

Per modificare le impostazioni della propria linea telefonica il cliente privato potrà contattare il Servizio Clienti Tiscali al numero 130 o inviare un fax al numero verde 800910032; il cliente Azienda potrà contattare il Servizio Clienti Tiscali al numero 192130 o inviare un fax al numero verde 800910032.

DETTAGLIO CHIAMATE Il dettaglio delle chiamate effettuate è disponibile nella fattura previa autorizzazione da parte del cliente al Servizio Clienti Tiscali.

RTARDO PAGAMENTI, INTERESSI DI MORA E SOSPENSIONE DEL SERVIZIO In caso di mancato pagamento dei corrispettivi indicati in fattura, Tiscali addebiterà al Cliente interessi di mora nella misura del tasso legale aumentato di cinque punti percentuali.

Tiscali si riserva altresì facoltà di sospendere l'erogazione del servizio qualora il cliente non provveda al pagamento degli oneri dovuti, trascorsi 7 giorni dal ricevimento della diffida. In caso di cessazione del servizio Voce o Adsl per morosità, all'atto della rattivazione sarà applicato un contributo, previsto dalla Carta del Servizio, determinato dagli oneri di gestione da parte di Tiscali.

RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI Il Cliente ha diritto di chiedere il pagamento rateale della fatturazione.

RECLAMI Il cliente potrà inoltrare un reclamo al Servizio Clienti Tiscali attraverso:

- telefonicamente, ai numeri dedicati: 130 (gratuito da rete fissa) per i clienti Privati e 192130 (gratuito da rete fissa) per i clienti Azienda;
- tramite fax, ai numeri dedicati 800910026 per i privati e 800910032 per i clienti Azienda;
- tramite posta, ordinaria o raccomandata, all'indirizzo: Tiscali Italia SpA - Via ...

PROCEDURA DI CONCILIAZIONE In caso di mancato accoglimento del reclamo il cliente potrà compilare il "Formulario UG". Per i dettagli sulla procedura e sulla modalità di compilazione del "Formulario UG", visitate il sito www.agcom.it, dove si può reperire anche l'elenco dei Comitati Regionali delle Categorie Consumatori.

CONCILIAZIONE PARITETICA La Conciliazione Paritetica è una negoziazione tra il Cliente e Tiscali, finalizzata a risolvere la controversia in modo equo e soddisfacente per il Cliente.

Per avanzare una richiesta di conciliazione si potranno utilizzare i moduli prestampati disponibili sul sito www.tiscali.it.

AVVISO PER CONSUMI TELEFONICI E INTERNET SUPERIORI ALLA NORMA "traffico anomalo". In caso di presenza di entrambi gli abbonamenti, il traffico telefonico e internet sarà considerato "traffico anomalo" se:

- a) una soglia pari al triplo dell'importo della media dei consumi degli ultimi 12 mesi;
- b) una soglia fissata in 150 euro al mese (Iva inclusa) per i clienti "Privati" e in 300 euro al mese (Iva inclusa) per i clienti "Azienda";

Il servizio di avviso si attiverà automaticamente al superamento congiunto di entrambi i criteri sopra indicati. L'avviso sarà inviato gratuitamente entro 48 ore dall'avvenuto riscontro, via sms o messaggio vocale registrato.

QUALITÀ DEI SERVIZI Tiscali comunica annualmente agli abbonati, sul proprio sito web, all'indirizzo <http://www.tiscali.it/cartaservizi/qualitaservizi>, gli obiettivi di qualità dei servizi offerti (in ottemperanza alle delibere n. 254/04/CSP, 131/06/CSP, 244/08/CSP, 104/05/CSP).

Pubblica inoltre, all'indirizzo web <http://assistenza.tiscali.it/commerciali>, i risultati di qualità raggiunti nella fornitura dei servizi, rilevati su base semestrale e annuale.

DISATTIVAZIONE DEL SERVIZIO Tiscali per una maggior trasparenza nei rapporti con la propria clientela pubblica sul proprio sito web i costi associati alla disattivazione dei servizi offerti.

Tali costi, in ottemperanza alla legge 40/07, variano in funzione della modalità di disdetta e della tecnologia sulla quale il servizio è attestato. I costi di disattivazione relativi ai servizi dedicati alla clientela privata sono disponibili all'indirizzo web: <http://assistenza.tiscali.it/commerciali/costidisattivazione>. I costi relativi ai clienti Azienda sono pubblicati all'indirizzo <http://business.tiscali.it/assistenza>.

CODICI DI MIGRAZIONE Di seguito troverà il codice di migrazione che identifica i servizi Tiscali a lei intestati. Qualora il codice di migrazione dovesse cambiare per effetto della variazione dei servizi originariamente attivi, Le sarà attribuito e comunicato un nuovo codice.

I suoi codici di migrazione

Linea: 12346567891 codice: ABC0123456789001 E
• utenza 12346567891

tiscali: