

Valida dal 01/01/2024

Fino al 31/06/2024

TNEXT S.R.L. Carta dei Servizi

PREMESSA

Tnext S.r.l. (di seguito indicata come "Tnext"), nell'ottica di garantire la trasparenza nei rapporti con la propria clientela e secondo quanto previsto dalla direttiva del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, relativa ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", dalla delibera AGCOM 179/03/CSP e s.m.i "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b) numero 2 della legge 31 luglio 1997, n. 249"; nonché dall'Allegato A della delibera 156/23/CONS "Regolamento in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni da postazione fissa", adotta la presente "**Carta dei Servizi**" che risponde all'esigenza di fissare principi e regole nei rapporti tra gli operatori di comunicazione elettronica che erogano servizi al pubblico ed i Clienti.

Tnext è una società di telecomunicazioni a responsabilità limitata iscritta al R.O.C. (Registro Operatori di Comunicazioni) ed in possesso delle autorizzazioni generali per l'erogazione di servizi di telecomunicazione a banda larga, VoIP, offerta di numerazione fissa e offre, alla clientela business e non, servizi integrati di telefonia, accesso veloce a Internet, trasmissione dati, applicazioni video, videocomunicazione, nonché soluzioni/sistemi personalizzati per la realizzazione di progetti speciali quali coperture Radio Mobili mediante tecnologia DAS (*Distributed Antenna System*) e in ambito Safety.

1. CARTA DEI SERVIZI

- 1.1. La Carta dei Servizi è il documento che descrive i principi e le modalità operative adottate da Tnext nella relazione con i propri Clienti e intende sintetizzare non solo i diritti dei Clienti, ma anche le responsabilità che Tnext assume nei loro confronti. Per tale ragione la Carta dei Servizi di Tnext è richiamata nelle Condizioni Generali di Contratto e va letta congiuntamente alla documentazione contrattuale specifica del singolo servizio fruito dal Cliente.
- 1.2. La Carta dei Servizi costituisce base di riferimento nei rapporti tra Tnext e le persone fisiche o giuridiche, che utilizzano o chiedono di utilizzare servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico (di seguito indicati come "Clienti" o "utenti"), indicando una serie di parametri di qualità dei servizi offerti, quali continuità, regolarità e tempi di ripristino, che Tnext 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.
- 1.3. Il presente documento, pubblicato sul sito web www.tnext.net, potrà essere aggiornato periodicamente al fine di tener conto dell'evoluzione tecnologica e regolamentare, nonché dell'organizzazione dell'azienda.

2. I PRINCIPI FONDAMENTALI

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

2.1. UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

La fornitura dei servizi da parte di Tnext si ispira al principio di eguaglianza e di pari dignità, prescindendo da differenze di sesso, razza, etnia, lingua, religione e opinioni politiche tra gli utenti e non operando discriminazioni tra le diverse aree geografiche in cui vengono offerti i servizi e tra diverse categorie o fasce di utenti, a parità di condizioni e di servizio prestato. Tnext presta particolare attenzione e cura per assicurare ed assecondare l'accesso ed espletamento ottimale di servizi a vantaggio di soggetti portatori di handicap, anziani e soggetti appartenenti a classi socialmente più deboli. In particolare, Tnext adotta ogni miglior accorgimento tecnico, per quanto di sua competenza nell'ambito di accordi con fornitori e/o altri Operatori di settore, per assicurare ai disabili o portatori di handicap l'accesso ed uso dei propri servizi di comunicazioni elettroniche.

2.2. CONTINUITÀ

Tnext 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.

Tnext dichiara di offrire i propri servizi di comunicazione elettronica anche 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, Tnext si impegna, nel limite del possibile, 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/informazioni. In caso fosse necessario un intervento presso la sede del Cliente, Tnext si impegna a concordare la data e l'orario, e ad assicurarsi che il tecnico incaricato sia munito di apposito tesserino di riconoscimento.

2.3. PARTICIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO

Tnext 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/o suggerimenti, attraverso i riferimenti del Servizio Clienti, 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 ai 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione.

2.4. CORTESIA, CORRETTEZZA, TRASPARENZA E CHIAREZZA

Tnext 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.

Tnext 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, Tnext 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.

2.5. EFFICACIA, EFFICIENZA E FLESSIBILITÀ

Tnext 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. Tnext è fortemente impegnata a stimolare la diffusione di architetture ICT - TLC basate sulla rete IP e su sistemi aperti. Attraverso una ingente attività di ricerca e sviluppo e di scouting tecnologico, Tnext garantisce ai propri Clienti un rapido accesso all'innovazione e una adozione flessibile e granulare di nuove tecnologie.

2.6. DIRITTO DI SCELTA

Tnext, 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, il recesso, le variazioni contrattuali per includere od escludere la fornitura di un servizio supplementare o aggiuntivo.

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

Tnext 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 e alle Delibere n. 274/07/CONS e n. 52/09/CIR.

2.7. SICUREZZA E RISERVATEZZA

Tnext si prefigge di mantenere costantemente aggiornata l'infrastruttura di sicurezza propria e, qualora in gestione, 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 Tnext e/o di fornitori terzi che garantiscono standard elevati di affidabilità, attraverso:

- a) l'utilizzo di tecnologie leader di mercato;
- b) il costante aggiornamento e ricerca tecnologica;
- c) una rapida introduzione delle innovazioni.

Tnext 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 Tnext, nonché i diritti dell'interessato nel trattamento dei dati, in conformità al Regolamento UE 2016/679 (GDPR).

3. RAPPORTI TRA TNEXT E GLI UTENTI

3.1. INFORMAZIONI AGLI UTENTI

Tnext rende disponibili al pubblico informazioni relative alle condizioni economiche, tecniche e giuridiche di prestazione dei servizi offerti e si impegna ad informare gli utenti di eventuali variazioni a dette condizioni tramite comunicazioni trasparenti, chiare, tempestive e soprattutto nel rispetto dei principi di buona fede e lealtà. In tale ottica, Tnext si impegna quindi a:

- a) specificare in modo chiaro e completo le caratteristiche del servizio in termini di prezzi, modalità di fatturazione, unità di conteggio e tassazione, modalità di erogazione, durata minima contrattuale, condizioni per rinnovo e recesso, penali e modalità di cessione del credito ai sensi dell'articolo 1264 c.c.;
- b) descrivere le condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio e le prestazioni tecniche del servizio all'utente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;
- c) fornire, tramite il proprio servizio clienti di riferimento, informazioni relative alle norme ed alle specifiche tecniche sulla base delle quali sono forniti i servizi di comunicazione elettronica e gli altri servizi offerti;
- d) informare gli utenti di eventuali variazioni ai termini contrattuali o alle modalità di erogazione dei servizi, delle motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli eventuali strumenti di ricorso nei confronti di esse;
- e) fornire agli utenti informazioni circa le modalità di disabilitazione/abilitazione del blocco selettivo di chiamata;
- f) fornire agli utenti il Codice di Migrazione al fine di favorire le procedure di cambio operatore; l'utente può reperire il codice di migrazione nel documento di fatturazione e/o richiedendolo al Servizio Clienti;
- g) mettere a disposizione del Cliente una procedura gratuita di conciliazione per la risoluzione dei reclami, allorquando, all'esito degli stessi, il Cliente ritenga ancora di non essere soddisfatto;

3.2. ADESIONE AI SERVIZI

L'adesione ai servizi avviene secondo le modalità di cui al punto successivo del presente documento. L'attivazione di servizi offerti a titolo oneroso avviene soltanto previa richiesta espressa da parte dell'utente.

L'eventuale conclusione ed esecuzione "a distanza" di contratti per i servizi di comunicazione elettronica forniti a consumatori avviene nel rispetto di quanto previsto dal D. Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 ("Codice del Consumo").

3.3. PROPOSTA DI CONTRATTO

Le Condizioni Generali di Contratto costituiscono unitamente alla Carta dei Servizi, proposta tecnico- Commerciale e ad eventuali Allegati tecnici, il "Contratto".

La proposta di contratto ("**Proposta di Contratto**") dal Cliente all'operatore avviene con la sottoscrizione e la trasmissione a Tnext della specifica Offerta per ciascun servizio, tramite le quali il Cliente richiede l'attivazione di uno o più servizi, indirizzata dal Cliente a Tnext nelle modalità ed entro i termini previsti dalle Condizioni Generali di Contratto.

3.4. MODIFICHE AL CONTRATTO

In caso di modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali proposte da Tnext, il Cliente ha il diritto di recedere dal Contratto senza incorrere in alcuna penale o costi di disattivazione, salvo le ipotesi in cui le modifiche siano esclusivamente a vantaggio del Cliente, siano di carattere puramente amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo sul Cliente, ovvero siano imposte direttamente dal diritto dell'Unione o nazionale.

Tnext informa il Cliente tramite posta elettronica, attraverso una comunicazione allegata alla fattura ovvero con altre modalità stabilite dalla normativa applicabile, con un preavviso non inferiore a 30 (trenta) giorni. Il Cliente può esercitare il diritto di recesso entro 60 (sessanta) giorni dall'avvenuta comunicazione di modifica, mediante una Raccomandata A.R. o a mezzo PEC indirizzata a Tnext.

4. RECESSO E DURATA

4.1. RETE FISSA

Il Contratto avrà la durata stabilita nella Proposta di Contratto. La modifica delle condizioni contrattuali e il recesso sono stabilite nelle condizioni generali del contratto.

Tnext può prevedere impegni minimi di durata, la durata minima può superare i 24 (ventiquattro) mesi qualora i Clienti che siano microimprese, piccole imprese e organizzazioni senza scopo di lucro abbiano accettato un impegno superiore e relative condizioni di recesso ed impegni di pagamento. Le medie e grandi imprese possono pattuire condizioni di durata e recesso liberamente con Tnext.

Il Cliente può recedere dal Contratto in ogni momento con preavviso di 30 (trenta) giorni, resta inteso che è fatto salvo quanto richiedibile da Tnext ai sensi della normativa applicabile e quanto espressamente stabilito con il Cliente business.

4.2. FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il Cliente riceverà da Tnext documenti di fatturazione commisurati alle tariffe in vigore al momento della sottoscrizione del contratto o in base a quelle successivamente aggiornate.

La fattura emessa è chiara e di semplice consultazione, e conterrà riferimenti ai singoli Servizi e ai periodi di riferimento. I consumi potranno essere forniti su specifica richiesta da parte del cliente.

La fattura verrà inviata almeno 15 (quindici) giorni prima della scadenza dei pagamenti ai sensi dell'art.7 allegato A della Delibera 179/03/CSP e conterrà importi commisurati alle tariffe in vigore o in base a quelle eventualmente aggiornate. Per tutto quanto non espressamente indicato nel seguente paragrafo, si richiama a quanto previsto nelle Condizioni Generali di Contratto.

4.3. BLOCCO SELETTIVO DI CHIAMATE

Gli utenti dei servizi di telefonia dispongono, fin dall'attivazione del servizio, del blocco selettivo di chiamata permanente configurato per inibire le comunicazioni verso:

- a) Destinazioni Premium internazionali e satellitari;
- b) NNG nazionali (Numerazioni per servizi a tariffazione specifica 894; 895; 899).

L'utente 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 Clienti di Tnext. Tale modulo dovrà essere compilato, sottoscritto e trasmesso a Tnext a mezzo mail e/o posta elettronica certificata dal Titolare o dal responsabile delegato della Società Cliente.

5. ASSISTENZA-RECLAMI E SEGNALAZIONI

5.1. ASSISTENZA CLIENTI

Il "Servizio Clienti" è un servizio di assistenza tecnica, commerciale ed amministrativa adeguato alle esigenze operative degli utenti che consente di segnalare disservizi, proporre quesiti sui servizi forniti, ottenere informazioni sulle procedure di reclamo ed è disponibile nei giorni, orari come sotto riportato:

- a) Segnalazione dei guasti relativi ai servizi, è attivo per il Cliente il servizio di Customer Care all'indirizzo mail assistenza@tnext.it con i seguenti orari dalle 08:30 alle 12:30 e dalle 13:30 alle 17:30 di tutti i giorni lavorativi;
- b) Per le segnalazioni di carattere amministrativo e commerciale è attivo per il Cliente dal lunedì al venerdì dalle 08:30 alle 12:30 e dalle 13:30 alle 17:30 il numero 0421 1898610 oltre agli indirizzi mail amministrazione@tnext.it e commerciale@tnext.it;

Domenica e Festivi esclusi. Sono esclusi i giorni festivi infrasettimanali e gli eventuali periodi di ferie opportunamente segnalati per mezzo di messaggi automatici.

5.2. RECLAMI E SEGNALAZIONI

Qualsiasi reclamo dell'utente relativo a malfunzionamenti dei servizi, potenziale inosservanza delle clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi, nonché dei livelli di qualità stabiliti, può essere presentato senza oneri utilizzando i seguenti recapiti:

- a) Servizio Clienti: Sede Legale - Tnext S.r.l., via Triestina Bassa, 85 – 30020 Eraclea (VE) Italia;
- b) Numero telefono: 0421 1898611
- c) Numero telefono assistenza: 0421 1898610
- d) Indirizzo mail: info@tnext.it

Tnext si adopererà per associare i reclami pervenuti tramite posta elettronica, telefono e posta ordinaria tramite "trouble ticketing" onde rendere disponibile tracciabilità e riferibilità. Tnext si impegna a prendere in carico le segnalazioni entro il quinto giorno lavorativo successivo, effettuando la relativa notifica al Cliente. Tnext si impegna anche a fornire, se possibile, un immediato riscontro e comunque si impegna, per ciascun reclamo, a comunicare al Cliente l'esito dello stesso entro un massimo di 30 (trenta) giorni lavorativi dalla presentazione. Nell'ipotesi di particolare complessità dei reclami, che non consentano una risposta esauriente

nei termini previsti, Tnext informerà entro il predetto termine il Cliente dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi stimati per la risposta. La comunicazione di Tnext al Cliente di analisi del reclamo conterrà:

- a) in caso di accoglimento del reclamo le procedure che verranno adottate per risolvere le eventuali irregolarità riscontrate;
- b) in caso di rigetto del reclamo le motivazioni e i chiarimenti sul motivo del rigetto.

6. STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI E INDENNIZZI

6.1. PREMESSA

Attraverso la Carta dei Servizi, Tnext 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. Gli standard di Qualità individuati nella Carta dei Servizi si suddividono in Standard Generali e Standard Specifici. Gli Standard Generali (Allegato A alla delibera 156/23/CONS) si riferiscono al complesso delle prestazioni; gli Standard Specifici si riferiscono a ciascuna delle singole prestazioni rese al Cliente, che può direttamente verificarne il rispetto. Per gli standard di Qualità Generali Tnext fissa degli obiettivi annuali pubblicati sul sito web ove sono riportati i risultati della qualità effettivamente raggiunti.

Per monitorare la qualità dei servizi erogati, Tnext utilizza indicatori di qualità dei servizi in linea con le definizioni e i metodi di misurazione previsti dall'Allegato A alla Delibera 156/23/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e dalle disposizioni dettate dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche. Tnext aggiorna questi standard in rapporto ai risultati conseguiti nell'anno precedente, tenendo conto dei suggerimenti dei clienti e delle verifiche periodiche.

6.2. ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

RETE FISSA

Salvo quanto previsto nelle Condizioni Generali di Contratto, Tnext si impegna ad attivare il Servizio entro 120 (centoventi) giorni dalla ricezione della Proposta in caso di esito positivo delle verifiche tecniche. Tnext terrà aggiornato il Cliente su tempi e modalità di attivazione. In caso di problematiche o ritardi nell'attivazione del Servizio, per cause non imputabili a Tnext, quest'ultima comunicherà prontamente i motivi del ritardo e, se possibile, i tempi di attivazione aggiornati. In caso di ritardo imputabile a Tnext il Cliente avrà diritto agli indennizzi automatici previsti al punto 6.3.

6.3. INDENNIZZI

Tnext riconosce i seguenti indennizzi:

- a) in caso di ritardo nell'attivazione del servizio, ovvero in caso di errata sospensione o cessazione amministrativa, corrisponde gli indennizzi automatici previsti dall'art. 3 della delibera 347/18/CONS. Il riconoscimento è subordinato a reclamo o segnalazione da parte del Cliente, resta salva la limitazione degli importi degli indennizzi prevista nelle Condizioni Generali di Contratto;
- b) qualora il Cliente esegua la misurazione certificata messa a disposizione dall'Autorità e prevista all'articolo 10 della Delibera 156/23/CONS e Tnext 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 1 (una) mensilità del Servizio in abbonamento impattato dal disservizio.
- c) qualora Tnext 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 e altri disservizi relativi alla portabilità, 1 (una) mensilità del Servizio in abbonamento impattato dal disservizio.

Le richieste di indennizzo dovranno pervenire al servizio assistenza clienti di Tnext in forma scritta, a mezzo raccomandata A/R o PEC citando la motivazione della richiesta. Il Cliente è altresì tenuto a dimostrare che i disservizi sono stati causati da Tnext. Tale indennizzo non trova applicazione se la sospensione o interruzione è imputabile o comunque ascrivibile al Cliente ovvero a terzi diversi da Tnext compreso l'Operatore della gestione della rete.

7. RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

- 7.1. La risoluzione delle controversie tra Tnext 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.
- 7.2. 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 Tnext 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.

8. TUTELA DEI DATI PERSONALI E DBU e PORTABILITÀ DEL NUMERO

8.1. TUTELA DEI DATI PERSONALI

Tnext garantisce al Cliente la tutela di cui al Regolamento UE 2016/679 ("GDPR"). In particolare, si garantisce al Cliente la possibilità di esercitare i diritti elencati dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20 e 21 del GDPR, contattando il Titolare del trattamento dei dati ai recapiti di cui al 5.1 o 5.2.

8.2. INSERIMENTO NELLA BASE DATI UNICA

Tnext 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, Tnext 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 Tnext 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.

8.3. PORTABILITÀ DEL NUMERO

Tnext offre ai Clienti le seguenti informazioni relative al passaggio da un operatore all'altro: per la portabilità del numero, il Cliente deve offrire a Tnext il codice di migrazione, per evitare KO per codice errato, Tnext ha cura di controllare con il Cliente la correttezza di tale codice. Una volta verificata la relativa correttezza, il codice viene inserito nel portale OLO2OLO, la piattaforma web attraverso cui vengono gestite le migrazioni in entrata e in uscita. Tnext 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 Tnext o con altro operatore conserverà il diritto a mantenere il numero telefonico per 60 (sessanta) giorni dalla disattivazione del numero presso l'operatore di provenienza.