



CARTA DEI SERVIZI LINKEM

1. PREMESSA	2
2. PRINCIPI FONDAMENTALI	2
3. RETE LINKEM E SERVIZI OFFERTI	5
4. ACQUISTO ED ATTIVAZIONE DEI SERVIZI	7
5. RECESSO	9
6. TRASPARENZA TARIFFARIA, CONDIZIONI ECONOMICHE E FATTURAZIONE	9
7. STANDARD DI QUALITÀ	10
8. TUTELA DEI CLIENTI	12
9. RECLAMI	13
10. INDENNIZZI	14
11. TUTELA DELLA RISERVATEZZA	15
12. PUBBLICAZIONE E VALIDITÀ DELLA CARTA	16
13. RIFERIMENTI	16

1. PREMESSA

Linkem S.p.A. (di seguito Linkem), provider Internet di banda larga e ultra-larga per le famiglie e le imprese italiane nato nel 2001, è oggi l'operatore di telecomunicazioni leader in Italia nell'ambito del Fixed Wireless Access e quinto operatore nel mercato di rete fissa.

Linkem, possiede una rete proprietaria di accesso di tipo 4,5G-Advanced con la quale fornisce accesso ad Internet tramite servizi a banda larga e ultralarga a famiglie e imprese su tutto il territorio nazionale. La rete Linkem è stata infatti sviluppata, secondo una logica equilibrata di distribuzione degli investimenti, sia in ambito urbano sia in ambito rurale, per offrire connessioni Internet di alta qualità e a condizioni accessibili, anche nelle aree più disagiate del Paese.

Già presente in 19 delle 20 città metropolitane, Linkem ha raggiunto nel 2016 anche la città di Roma dove ha realizzato la rete radio a 3,5 GHz più estesa d'Europa.

Inoltre Linkem, detenendo sia frequenze non licenziate che frequenze licenziate, le quali si trovano all'interno dello spettro considerato ad oggi, a livello internazionale, banda pioniera per lo sviluppo di applicazioni 5G, ha rafforzato il proprio modello di business offrendo ai clienti finali un servizio in costante evoluzione sia in termini di capacità, che di servizi innovativi, in particolare in ottica di sviluppo 5G.

Contrariamente alle tendenze attuali di mercato, Linkem ha scelto di gestire con personale interno il proprio Servizio Clienti per una gestione end-to-end del rapporto con i Clienti.

La Carta dei Servizi Linkem (di seguito per brevità la "Carta") è il documento con il quale Linkem fornisce, in modo trasparente, informazioni sui principi e le regole che adotta nei confronti dei Clienti, sui servizi offerti, sulle modalità per utilizzarli, sui diritti e obblighi generali derivanti dal rapporto contrattuale con i Clienti e sulla qualità che s'impegna a raggiungere.

La Carta integra le vigenti Condizioni Generali di Contratto – alle quali si fa specifico rinvio per ogni ulteriore informazione e approfondimento di natura contrattuale - ed è redatta in conformità alle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ("AGCOM") nn. 179/03/CSP, 254/04/CSP, 131/06/CSP, 244/08/CSP, 79/09/CSP, 203/18/CONS e 347/18/CONS.

La presente Carta si articola in quattro parti:

- la prima definisce i principi ai quali si ispira Linkem nell'erogazione dei propri servizi;
- la seconda definisce la rete Linkem e i diversi servizi erogati da Linkem nonché i termini e modalità di erogazione e pagamento degli stessi da parte dei Clienti;
- la terza definisce gli indicatori di qualità dei servizi ed i relativi standard minimi per ogni comparto di attività;
- la quarta definisce gli strumenti di tutela a garanzia dei Clienti.

La Carta sarà soggetta a periodiche modifiche ed integrazioni in relazione alle evoluzioni tecnologiche ed alle modifiche regolamentari. La versione aggiornata, oltre ad essere disponibile presso i rivenditori e i punti vendita autorizzati, è pubblicata nella sezione "Trasparenza" del sito istituzionale web.linkem.com nella quale sono altresì pubblicati gli obiettivi di qualità, che annualmente Linkem si prefigge di raggiungere nella erogazione dei propri servizi, nonché i risultati conseguiti.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguaglianza ed imparzialità

Linkem eroga i propri servizi rispettando il principio di eguaglianza di trattamento dei Clienti, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

Linkem si impegna a garantire parità di trattamento verso i Clienti adottando tutti gli strumenti necessari per realizzare condizioni di parità di accesso ed uguaglianza d'uso dei propri servizi ai disabili. L'eguaglianza deve intendersi, quindi, come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non già come uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni sociali e/o personali.

Linkem provvederà ad eliminare qualsiasi barriera al fine di garantire il pieno utilizzo dei mezzi di telecomunicazione essendo altresì pienamente disponibile ad accogliere tutte le istanze utili a facilitare l'accesso ai disabili ed in osservanza della delibera n. 46/17/CONS dell'AGCOM riconosce misure specifiche di agevolazioni per i Clienti non udenti, non vedenti e non vedenti parziali all'uopo pubblicate nella sezione "Agevolazioni Tariffarie" del sito web.linkem.com.

L'attività di Linkem si uniforma altresì ai principi di obiettività, giustizia e imparzialità, in modo da garantire la parità di trattamento dei Clienti a parità di condizioni e di servizio prestato. Linkem interpreta le clausole delle condizioni generali e specifiche di fornitura dei servizi, nonché le norme regolatrici di settore, in funzione di tale impegno.

Valorizzazione delle risorse umane e professionalità

Linkem garantisce un elevato grado di professionalità dei propri collaboratori nell'esecuzione dei compiti loro assegnati. A tal fine valorizza le competenze delle proprie risorse mediante corsi di formazione ed aggiornamento investendo, altresì, in giovani risorse, considerate un autentico valore aggiunto per l'azienda a servizio dei Clienti.

Salvaguardia dell'ambiente

Linkem è molto attenta alla salvaguardia dell'ambiente orientando le proprie scelte in modo da garantire la compatibilità tra l'iniziativa economica e le esigenze ambientali, nel rispetto della normativa vigente e tenendo conto dello sviluppo della ricerca scientifica.

Ad esempio, per ridurre l'uso della carta, circa il 90% delle fatture inviate da Linkem è di tipo elettronico con recapito mezzo e-mail. Linkem è certificata secondo lo standard internazionale UNI EN ISO 14001:2015 ("Gestione ambientale").

Capacità di ascolto

Linkem crede che l'apprezzamento di chi richiede i propri servizi sia di primaria importanza per il successo dell'impresa. La piena soddisfazione del Cliente è, quindi, un valore non negoziabile. Tutte le politiche aziendali sono finalizzate ad assicurare elevati standard di qualità dei servizi erogati, non solo attraverso un costante monitoraggio dei processi e dei servizi, ma, soprattutto, attraverso un continuo contatto con il Cliente e la completa disponibilità a recepire qualsiasi suggerimento utile per migliorare il servizio.

Linkem pone costante attenzione anche allo sviluppo della rete e dei propri servizi per favorire il superamento del divario tecnologico e digitale presente in Italia e per promuovere un utilizzo etico della rete legata alla dignità della persona.

Continuità

Linkem si impegna a fornire i propri servizi in modo continuativo, regolare e senza interruzioni, salvo nei casi imputati a necessarie azioni di riparazione o manutenzione ordinaria e straordinaria e quando il disservizio non rientri sotto la propria responsabilità.

In tali casi Linkem adotterà tutte le misure atte ad arrecare il minor disagio possibile ai propri Clienti e si impegna, quando tecnicamente possibile, ad informare i medesimi, tramite e-mail o qualsiasi altro mezzo che riterrà più opportuno, degli interventi di manutenzione programmati che comportino interruzioni complete dei servizi, fornendo indicazioni sulla durata presumibile dell'interruzione e sul punto di contatto per ottenere assistenza e maggiori dettagli.

Gli interventi tecnici da effettuarsi presso l'abitazione del Cliente saranno compiuti da un tecnico incaricato da Linkem e munito di tesserino identificativo, previa definizione di comune accordo tra le parti del giorno e dell'ora dell'intervento.

Partecipazione

Nella fornitura dei servizi, Linkem si impegna in un progressivo miglioramento della relativa efficacia ed efficienza, favorendo in questo percorso la partecipazione degli utenti e delle associazioni dei consumatori o di rappresentanza.

Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per migliorare la fornitura dei servizi.

Linkem s'impegna a fornire riscontro a tutti coloro che abbiano inoltrato segnalazioni e/o suggerimenti entro 60 giorni dalla loro ricezione, mediante e-mail o altro mezzo ritenuto più opportuno e/o efficace.

Linkem acquisisce costantemente la valutazione dei Clienti circa la qualità dei servizi forniti e si impegna, in modo sistematico, a ricercare, nello svolgimento dei servizi, tutte le condizioni volte a migliorare il rapporto con i Clienti stessi.

Informazione chiara e trasparente

Linkem mette a disposizione diversi canali di comunicazione per una corretta informazione. Pubblica le proprie offerte, i propri listini e tutte le informazioni relative alle modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi sul sito web.linkem.com dove vengono altresì evidenziate le attività promozionali e le caratteristiche dei singoli prodotti. I contratti Linkem sono redatti in modo trasparente affinché siano facilmente comprensibili e disponibili tutte le informazioni e le disposizioni contrattuali.

Sono a disposizione, inoltre, linee telefoniche di assistenza tecnica per una rapida consultazione o risoluzione di eventuali dubbi, nonché la casella di posta elettronica gestioneclienti@linkem.com per l'inoltro di richieste di informazione di qualsiasi tipo.

Gli addetti del Call Center esprimono in maniera chiara ed esaustiva le finalità del servizio fornito e, in termini obiettivi, le prestazioni offerte e i prezzi applicati, le informazioni riguardo alle modalità ed ai canali di accesso al servizio e alle modalità di recesso e i diritti riconosciuti dalla Carta, compreso il diritto a presentare reclami e le relative modalità e tempistiche di gestione.

Cortesìa

Linkem si impegna ad usare la massima cortesia nei confronti dei Clienti e a fornire ai propri dipendenti le opportune istruzioni in tal senso.

Gentilezza e cortesia sono infatti garantite per tutta la durata del contatto telefonico intercorrente tra il Call Center di Linkem e i propri Clienti. Il contatto non è interrotto fintantoché il Cliente manifesti la necessità di avere informazioni inerenti al servizio erogato, salvo i casi di comportamenti scorretti o inopportuni del Cliente; in tali casi, il contatto è chiuso previo preavviso.

Diritto di scelta

Linkem rispetta il diritto di scelta dei Clienti consentendo di optare tra i diversi servizi offerti mediante procedure semplici e chiare. In ottemperanza al diritto di scelta, Linkem si impegna alla massima trasparenza nella diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche, economiche e contrattuali dei servizi stessi.

Inoltre, sul sito web www.confrontaofferte.agcom.it, l'AGCOM rende disponibile un proprio motore di calcolo per la comparazione dei prezzi dei servizi di telefonia e accesso ad Internet degli operatori di comunicazione elettronica.

Efficacia ed efficienza

Linkem, nello svolgimento della propria attività, persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi adottando le soluzioni tecnologiche, contabili, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Commercio elettronico

Linkem svolge le attività di commercio elettronico in base ai principi di correttezza e trasparenza, nonché nel rispetto della normativa in materia di tutela dei consumatori e di vendita a distanza, ed assicura che lo scambio elettronico di informazioni avvenga nel rispetto della privacy e in maniera sicura.

Educazione al consumo

Linkem promuove iniziative per l'uso efficiente e razionale del servizio oggetto del contratto.

È fatta salva, in ogni caso, la facoltà per Linkem di prevedere strumenti di autotutela, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'avviso dell'abbonato e l'invio di fatture anticipate rispetto all'ordinaria cadenza di fatturazione, qualora ravvisi situazioni di traffico anomalo o di uso fraudolento del servizio.

Sicurezza

Linkem, per poter erogare i propri servizi ai suoi Clienti e dotare i suoi dipendenti di strumenti aziendali idonei ad espletare attività inerenti le mansioni preposte, impiega massivamente tecnologie ICT (Information and Communications Technology) e di Sicurezza, anche con riferimento a piattaforme ed applicativi informatici e di rete sia standard che custom. L'integrità della rete e dei sistemi informativi, ovvero degli applicativi informatici e delle infrastrutture hardware e software che li rendono

fruibili, risulta di fondamentale importanza per l'Azienda che, di conseguenza, pone in atto adeguate misure volte a gestire secondo i dettami normativi cogenti e le migliori pratiche del settore questi determinanti aspetti del business aziendale e della continuità del servizio fornito.

In particolare, Linkem garantisce sistemi di protezione e di rilevamento attraverso le tecnologie e funzionalità best in class nel mercato, quali soluzioni di protezione DDoS in grado di proteggere l'infrastruttura di rete Core da attacchi provenienti dall'esterno e indirizzati verso gli IP Clienti o aziendali, soluzioni di protezione DNS-based che "contengono"/controllano le comunicazioni malware in inbound e prevengono data exfiltration, forniscono insight sulle minacce, e aiutano ad isolare i dispositivi di rete/informativi "infetti" ai fini della relativa risoluzione, software installati di default su ciascun pc e workstation aziendali e finalizzati a prevenire, rilevare ed eventualmente rendere inoffensivi codici malevoli, anche quando tali strumenti non sono connessi alla rete interna. Gli accessi logici ai sistemi di rete/informatici dove sono presenti dati critici vengono gestiti attraverso sistemi di autenticazione centralizzati, il che consente di avere una completa segregazione dei suddetti ambienti e di garantire l'accesso a tali dati critici solo e soltanto ai profili con relative nomine al trattamento o di averne il possesso solo e soltanto se supportato da relativi diritti. In aggiunta, i dati critici sono sottoposti a protocolli che ne garantiscono il criptaggio laddove necessario. La gestione e presidio dei suddetti aspetti sono demandati ad una funzione aziendale "Cyber Security & Integrity" che garantisce elevate competenze in materia, attestate da continui corsi di formazione e certificazione oltre che da costante scouting tecnologico e ingegnerizzazione di soluzioni innovative. La gestione della sicurezza infrastrutturale all'interno dei datacenter LINKEM avviene attraverso sistemi e tecnologie all'avanguardia.

3. RETE LINKEM E SERVIZI OFFERTI

Il servizio di connettività Linkem è fornito principalmente attraverso una rete proprietaria di tipo Fixed Wireless Access (FWA) ossia attraverso un'architettura di accesso radio condivisa nella quale l'Apparato fornito al Cliente si collega alla Stazione Radio Base, a sua volta servita dalla fibra ottica e/o altro mezzo di backhauling (ponte radio).

Linkem offre servizi di connessione per la trasmissione di dati e voce tramite tecnologia wireless, raggiungendo anche luoghi nei quali non è disponibile la connessione wireline. Il servizio di connettività può essere fornito anche tramite una rete FWA di altro operatore. I servizi sono forniti utilizzando anche tecnologie diverse, meglio specificate di seguito, in funzione delle quali si contraddistinguono le offerte.

5G

Il 5G è, ad oggi, la tecnologia di accesso alla rete più avanzata, che si basa sullo standard di accesso radio emanato dal 3GPP che permette di fornire un servizio ad alta capacità trasmissiva sfruttando le frequenze in banda 3.5GHz e 26 GHz e, in una prima fase, anche la componente 4G LTE esistente, consentendo quindi di raggiungere prestazioni del servizio superiori a quelle della tecnologia LTE.

LTE ADVANCED

LTE Advanced rappresenta una delle più avanzate tecnologie di accesso wireless per la trasmissione dati ed è capace di soddisfare una domanda di mercato sempre più sofisticata ed esigente.

La rete LTE Advanced Linkem opera alla frequenza di 3.5 GHz, licenziata dal Ministero dello Sviluppo Economico allo scopo di erogare servizi di accesso a banda ultra-larga.

Gli standard relativi alla tecnologia LTE Advanced sono emanati dal 3GPP coerentemente con le norme di armonizzazione dello spettro definite in ambito CEPT.

FTTH

Architetture di rete di telecomunicazioni di livello fisico per l'accesso ad Internet a banda ultra-larga utilizzando la fibra ottica come mezzo trasmissivo. L'FTTH – Fiber to the Home è una rete di accesso che impiega solo portanti trasmissive in fibra ottica

dalla centrale fino alla sede del cliente.

Linkem eroga tale Servizio, nell'ambito del programma regionale Ermes, ai distretti industriali della Regione Friuli-Venezia Giulia.

HIPERLAN

L'Hiperlan è uno standard di connessione wireless che consente di realizzare collegamenti a banda larga sia di tipo punto-punto che punto-multipunto. La tecnologia Hiperlan opera nella banda dei 5.4 GHz (frequenza non licenziata, di libero uso) ed è caratterizzata da ben 11 canali radio non sovrapposti a disposizione, ciascuno della capacità lorda di 54 Mbit/s.

L'Hiperlan è utilizzata da Linkem sia per la rete di trasporto che di accesso relative alle "Hotzone", aree geograficamente estese dove Linkem attraverso tale tecnologia ha reso disponibili servizi di connettività con prestazioni ed affidabilità paragonabili alle tradizionali tecnologie via cavo.

LINK RADIO

Il servizio prevede la fornitura di circuiti di accesso ethernet su portante radio in frequenza licenziata in modalità punto-punto con capacità simmetrica e garantita.

Il range delle frequenze utilizzate va da 7 a 32GHz. La scelta della frequenza e l'ampiezza del canale è dettata dai seguenti parametri:

- a) frequenze e canali disponibili sulla tratta;
- b) capacità target del collegamento;
- c) uso ottimizzato dello spettro (maggiore la distanza, minore la frequenza).

ADSL

Classe di tecnologie di livello fisico utilizzate per l'accesso ad Internet a banda larga su doppino telefonico. Consente la trasmissione contemporanea di voce e dati su un solo doppino attraverso l'installazione di uno splitter. Il segnale dati viaggia nella banda di frequenza tra 32 e 1.100 kHz. La trasmissione avviene in modo asimmetrico: la banda dedicata al flusso informativo dalla rete verso il terminale d'utente (downstream) è notevolmente superiore a quella riservata al senso inverso (upstream).

WI-FI

Il Wi-Fi (standard IEEE 802.11 a/b/g/n/ac) è una tecnologia operante nella banda dei 2.4 GHz e 5 GHz molto diffusa e consolidata, stabile, sicura ed efficiente, che permette di accedere ad Internet ed alle sue molteplici applicazioni senza l'utilizzo di alcun cavo di collegamento, ma mediante il semplice utilizzo di PC portatili, palmari e smartphone dotati di apposita scheda. L'architettura di rete Wireless Local Area Network basata sulla tecnologia Wi-Fi (802.11 a/b/g/n/ac) utilizza per il collegamento, tra la WLAN ed il terminale del Cliente, canali a radiofrequenza in grado di garantire una velocità di trasmissione fino a 1.2Gbps.

VOIP

Il Voice Over Internet Protocol è una tecnologia che consente di effettuare e ricevere chiamate telefoniche attraverso una connessione Internet. La voce viene codificata in forma digitale e trasmessa sotto forma di dati. A tal fine il Cliente sarà dotato di un Apparato ATA che, ai sensi della delibera n. 348/18/CONS, potrà essere sostituito da altra apparecchiatura scelta dal Cliente. Le numerazioni utilizzate per l'erogazione del servizio saranno di tipo geografico.

Per conoscere le prestazioni fornite con il Servizio VOIP e le limitazioni tecniche consultare le Condizioni Generali di Contratto e il sito web.linkem.com. In ottemperanza alla Delibera n. 418/07/CONS, è predisposto un Blocco permanente per le numerazioni:

- 894, 895, 899;
- relative a direttrici internazionali e satellitari ad alta criticità (ovvero quelle con prefisso che inizia per "00" il cui prezzo supera i 3 centesimi di euro al secondo e i 35 centesimi di euro alla risposta).

Il Cliente potrà disabilitare il blocco permanente e successivamente riattivarlo contattando il Servizio Clienti che fornirà supporto

anche per il blocco selettivo a PIN.

I Clienti di altri operatori di rete fissa potranno passare a Linkem portando il proprio numero. La portabilità (c.d. “SPP”) potrà essere richiesta compilando e restituendo a Linkem debitamente firmato l’apposito modulo, reperibile sul sito web.linkem.com, nel quale sono dettagliate le condizioni e i termini della prestazione di tale servizio.

IP PUBBLICO STATICO

Linkem fornisce su determinate tipologie di servizi l’indirizzo IP Pubblico Statico che corrisponde ad una serie di numeri separati da punti (ad esempio: 111.222.333.444) aventi lo scopo di identificare, senza variare, un dispositivo collegato ad una rete, utilizzando il protocollo Internet. L’indirizzo IP permette di riconoscere qualsiasi dispositivo connesso ad una rete dati e di poter comunicare con esso.

In particolare, l’indirizzo IP Pubblico Statico rimane fisso nel tempo e resta assegnato al dispositivo, in modo che possa essere sempre raggiunto da tale indirizzo.

4. ACQUISTO ED ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

Scelta della modalità di conclusione del contratto

Linkem, operando sempre con trasparenza e chiarezza, rimette ai propri Clienti la scelta tra le seguenti modalità per l’acquisto del servizio:

Per i servizi forniti tramite infrastruttura LTE ADVANCED, 5G e FTTH

- modalità telematica tramite il portale di acquisto presente sul sito web.linkem.com oppure mediante l’invio in formato elettronico della proposta di abbonamento all’indirizzo e-mail servizioclienti@linkem.com, per i Clienti privati, oppure all’indirizzo e-mail servizioclientibusiness@linkem.com, per i Clienti business.
- personalmente, presso uno dei Punti vendita autorizzati.

I servizi 5G, invece, potranno acquistarsi solo personalmente presso uno dei Punti vendita autorizzati

I contratti in abbonamento che erogano il servizio di connettività tramite infrastruttura LTE ADVANCED o 5G hanno una durata iniziale di 24 mesi e si rinnovano a tempo indeterminato salvo disdetta da comunicarsi, con un preavviso di almeno 30 giorni rispetto alla scadenza naturale del contratto, mediante una delle seguenti modalità:

- trasmettendo il Modulo di disdetta, unitamente al documento di identità, a mezzo di raccomandata A/R a Linkem S.p.A. Ufficio Amministrativo, Strada Provinciale Bari - Modugno, 1 70132 Bari ovvero via fax o e-mail ai recapiti indicati al successivo art. 13 o mediante consegna presso un Punto vendita autorizzato;
- una richiesta da formulare telematicamente tramite il sito web di Linkem.

I contratti in abbonamento che erogano il servizio di connettività tramite infrastruttura FTTH, sono rivolti alle PMI e hanno una durata iniziale di 36 (trentasei) mesi e si rinnovano a tempo indeterminato salvo disdetta da comunicarsi, con un preavviso di almeno 30 giorni rispetto alla scadenza naturale del contratto, mediante una delle suddette modalità.

Per i soli servizi forniti con infrastruttura LTE ADVANCED, i contratti prepagati rivolti alla Clientela privata hanno una durata massima iniziale di 3 (tre) o di 12 (dodici) mesi, mentre quelli destinati alla clientela business hanno una durata massima iniziale di 6 (sei) mesi. La validità di tali contratti cessa trascorsi di 12 (dodici) mesi dal giorno di esaurimento dell’ultima ricarica. Il Cliente potrà avere informazioni sul proprio credito residuo accedendo all’Area Clienti sul sito web.linkem.com, oppure chiamando il Servizio di Assistenza Clienti.

Gli eventuali costi di attivazione del servizio e di disdetta sono pubblicati nella sezione “Trasparenza Tariffaria” del sito web.linkem.com.

Trasloco

Laddove il Cliente intenda trasferire l'indirizzo di attivazione del Servizio LTE ADVANCED (sia in caso di Apparato da interno che da esterno), 5G o FTTH, dovrà prima contattare l'Assistenza Clienti per verificare la copertura del Servizio presso il nuovo indirizzo e, in caso di esito positivo di tali verifiche, richiedere il trasloco del Servizio di connettività compilando ed inoltrando a Linkem l'apposito modulo reperibile sul sito web.linkem.com. Nel caso in cui il Cliente usufruisca di un servizio erogato con infrastruttura:

- LTE ADVANCED o 5G ed abbia in uso un Apparato da esterno, la disinstallazione dell'Apparato sarà gratuita mentre per l'installazione presso il nuovo indirizzo di attivazione il Cliente dovrà corrispondere 50 euro direttamente al tecnico autorizzato da Linkem.
- FTTH, il costo del trasloco sarà comunicato al Cliente che dovrà accettarlo espressamente nella formalizzazione della richiesta di trasloco.

Cambio Tariffa

Il Cliente potrà richiedere il passaggio ad un'altra Offerta Commerciale e/o cambi di tecnologia, inviando l'apposito modulo scaricabile dal sito web.linkem.com all'indirizzo e-mail servizioclienti@linkem.com, o al numero di fax 080.5622085 o mediante lettera A/R alla sede di Linkem. Dalla data di avvenuta variazione si applicheranno le condizioni dell'Offerta Commerciale valida al momento della richiesta. Potrà essere previsto un costo per le suddette variazioni ed il Cliente potrà informarsi su tali eventuali costi contattando il numero verde indicato nella presente Carta dei Servizi.

Variazione intestatario del contratto (c.d. "Subentro")

Laddove tecnicamente possibile e previsto dall'Offerta Commerciale sottoscritta, i Clienti privati potranno effettuare la c.d. richiesta di subentro compilando l'apposito modulo reperibile sul sito web.linkem.com che dovrà essere inviato o a mezzo e-mail all'indirizzo gestioneclienti@linkem.com o mezzo Fax al numero 0805622086 unitamente ad una copia fronte-retro del documento di identità del cedente (originario intestatario del contratto ceduto) e del cessionario (nuovo intestatario del contratto ceduto).

Non sarà possibile effettuare il cambio intestatario nei seguenti casi:

- se il contratto che si vuole cedere non ha superato l'eventuale periodo "Trial";
- se il cedente non è in regola con i pagamenti verso Linkem.

Con il subentro, il cessionario non godrà delle eventuali promozioni (ad esempio: scontistica) applicate al contratto ceduto che tuttavia manterrà le ulteriori condizioni contrattuali (ad esempio: economiche e tecniche).

A seguito del cambio intestatario, la SIM dati sarà associata al cessionario.

Per i contratti Prepagati, l'eventuale credito residuo non sarà restituito al cedente ma potrà essere consumato dal nuovo intestatario.

Per i servizi forniti tramite infrastruttura Link Radio:

- modalità telematica tramite il portale di acquisto presente sul sito web.linkem.com oppure mediante l'invio in formato elettronico della proposta di abbonamento all'indirizzo e-mail servizioclientibusiness@linkem.com;
- personalmente, presso uno dei Punti vendita autorizzati.

I contratti in abbonamento che erogano il servizio di connettività tramite infrastruttura Link radio hanno una durata iniziale di 24 mesi e si rinnovano a tempo indeterminato salvo disdetta da comunicarsi, con un preavviso di almeno 30 giorni rispetto alla scadenza naturale del contratto, trasmettendo il Modulo di disdetta, unitamente al documento di identità, a mezzo di raccomandata A/R a Linkem S.p.A. Ufficio Amministrativo, Strada Provinciale Bari - Modugno, 1 70132 Bari ovvero via fax o e-mail ai recapiti indicati nelle relative condizioni contrattuali.

5. RECESSO

Per i servizi forniti tramite infrastruttura ADSL, HIPERLAN, LTE ADVANCED, 5G e FTTH

Il Cliente potrà esercitare in qualsiasi momento il diritto di recesso inviando a Linkem, con un preavviso di 30 giorni, il Modulo di interruzione del contratto, compilato in ogni sua parte e debitamente sottoscritto, mediante lettera A/R a Linkem S.p.A. Strada Provinciale Bari - Modugno, 1 70132 Bari o consegna presso un Punto vendita autorizzato o all'indirizzo e-mail cessazione servizio@linkem.com, per i Clienti privati, oppure cessazione serviziobusiness@linkem.com, per i Clienti Business ovvero mediante fax al numero 080/5622090 per i Clienti privati, oppure 080/5622093 per i Clienti Business, allegando fotocopia del documento d'identità e codice fiscale, ovvero telematicamente tramite il sito web di Linkem.

Qualora il contratto sia stato concluso mediante mezzi di comunicazione a distanza o fuori dai locali commerciali, ai sensi del D. Lgs. n. 206/2005, il Cliente privato potrà esercitare il diritto di recesso, così come previsto dall'art. 54 del citato decreto, inviando modulo di recesso, compilato in ogni sua parte e debitamente sottoscritto, mediante lettera A/R a Linkem S.p.A. Strada Provinciale Bari - Modugno, 1 70132 Bari o all'indirizzo e-mail cessazione servizio@linkem.com ovvero mediante fax al numero 080/5622090, o consegna presso un Punto vendita autorizzato, ovvero telematicamente tramite il sito web di Linkem S.p.A., entro 14 giorni lavorativi a far data dalla conclusione del contratto. I costi di recesso sono pubblicati nella sezione "Trasparenza Tariffaria" del sito web.linkem.com.

Riconsegna degli apparati Linkem

In caso di cessazione del contratto, il Cliente è tenuto alla restituzione, nel rispetto dei termini indicati nel contratto, degli Apparati Linkem forniti a titolo di comodato d'uso. A tal fine, il Cliente dovrà contattare il Servizio di Assistenza Clienti e seguire le istruzioni all'uopo fornite.

Credito residuo

Ove alla data di cessazione del contratto, risulti un credito telefonico o telematico residuo, il Cliente potrà ottenere la restituzione in equivalente monetario restituendo, debitamente compilato e sottoscritto, l'apposito modulo che sarà fornito, su richiesta, direttamente dal servizio di Assistenza Clienti. Non faranno in ogni caso parte del credito residuo: (i) il credito maturato grazie a sconti, bonus e/o promozioni e (ii) le somme dovute a Linkem per la fornitura del Servizio.

6. TRASPARENZA TARIFFARIA, CONDIZIONI ECONOMICHE E FATTURAZIONE

Linkem fornisce ai propri Clienti informazioni complete, chiare, tempestive, trasparenti e di facile accesso sulle offerte, sui piani tariffari, e/o dei servizi offerti. Tali informazioni vengono diffuse attraverso il materiale informativo, le comunicazioni pubblicitarie, il Servizio Assistenza Clienti e il sito web.linkem.com.

In particolare, in attuazione della Delibera n. 252/16/CONS, Linkem sul proprio sito istituzionale pubblica la pagina di trasparenza tariffaria per permettere al Cliente di conoscere i costi connessi alle offerte Linkem.

Per i servizi in abbonamento forniti tramite infrastruttura ADSL, LTE ADVANCED, 5G e FTTH

Per i servizi in abbonamento, la fattura sarà inviata al Cliente con almeno 15 giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza. Altre forme di periodicità di fatturazione potranno essere introdotte in funzione delle peculiarità del servizio offerto o dei volumi di traffico del Cliente. In ogni caso, la cadenza di rinnovo delle offerte e/o opzioni è su base mensile.

Dal 1° gennaio 2019, in adempimento alla normativa sulla fatturazione elettronica, la fattura in originale è consultabile e scaricabile dal Cliente accedendo alla propria area riservata del sito dell'Agenzia delle Entrate; Linkem, in ogni caso, continuerà ad inviare copia della fattura secondo le modalità previste dalle Condizioni Generali di Contratto sottoscritte dal Cliente.

La fatturazione avverrà su base bimestrale anticipata.

Per i servizi prepagati forniti tramite infrastruttura LTE ADVANCED

Per conoscere il credito prepagato ancora a disposizione i Clienti potranno accedere all'area Clienti del sito web.linkem.com.

Sarà fatturato il solo costo di attivazione con i mesi inclusi nell'Offerta Commerciale sottoscritta. Terminati i mesi inclusi nell'attivazione, per usufruire del servizio il Cliente potrà acquistare le ricariche di traffico Internet:

- dall'area Clienti del sito web.linkem.com
- dai rivenditori autorizzati Linkem
- nei punti vendita Lottomatica

Per i servizi forniti tramite infrastruttura Hiperlan

La fattura sarà inoltrata al Cliente con cadenze differenti, legate alla modalità di pagamento prescelta:

- cadenza bimestrale anticipata, nel caso di pagamento tramite RID
- cadenza quadrimestrale anticipata, nel caso di pagamento con bollettino postale

Per il servizio fornito tramite infrastruttura Wi-Fi

In caso di acquisto on-line, la fattura verrà inoltrata all'indirizzo di posta elettronica indicato dal Cliente non appena il pagamento effettuato con carta di credito sarà andato a buon fine.

Le fatture in formato cartaceo saranno spedite tramite posta ordinaria, previa specifica richiesta del Cliente al Call Center.

In caso di ritardo dei pagamenti, e cioè avvenuti almeno quindici giorni oltre la scadenza e fatti comunque salvi i casi di ritardo nella emissione o consegna della fattura, saranno addebitati ai Clienti 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 tale da non superare i limiti stabili all'art. 2, comma 4 della legge n. 108 del 1996.

Linkem provvede alla restituzione di eventuali depositi cauzionali entro 180 giorni dalla cessazione del contratto, purché risultino interamente adempiute le obbligazioni derivanti dal contratto. Decorsi 90 giorni dalla cessazione del contratto, Linkem restituisce tali depositi maggiorati nella misura prevista contrattualmente.

Le principali modalità e i canali autorizzati attraverso cui pagare la fattura sono:

- domiciliazione su conto corrente bancario o postale che il Cliente può richiedere o attraverso la propria Area Clienti oppure compilando e inviando a Linkem il modulo allegato al contratto;
- carte di credito appartenenti ai principali circuiti (Visa, MasterCard) per il pagamento attraverso la propria Area Clienti;
- circuiti nazionali di pagamento autorizzati da Poste Italiane;
- bollettino postale (solo per i Clienti che hanno aderito ad un'Offerta Commerciale entro il 2 marzo 2015).

7. STANDARD DI QUALITÀ

Linkem identifica i seguenti indicatori di qualità, che si riferiscono al complesso dei servizi erogati, ed i relativi standard che intende garantire in condizioni normali. Ciascun valore, relativo agli indicatori sotto riportati, è contenuto nei documenti denominati "Obiettivi di qualità", allegati alla presente Carta dei Servizi e pubblicati nella sezione Trasparenza del sito web.linkem.com.

Linkem svolge, inoltre, rilevazioni e verifiche dei propri standard di qualità con l'obiettivo di un continuo miglioramento delle prestazioni rese ai propri Clienti, provvedendo, altresì, alla periodica pubblicazione sulla pagina web <http://web.linkem.com/trasparenza> di:

- a) gli obiettivi annuali che l'azienda si prefigge di realizzare per i vari indicatori di qualità dei diversi servizi;
- b) i risultati delle misurazioni effettuate con cadenza semestrale e/o annuale degli indicatori di qualità dei servizi erogati;
- c) la relazione annuale contenente gli indicatori, i metodi di misurazione, gli standard generali fissati ed i risultati conseguiti.

Sarà, altresì, compito di Linkem provvedere all'inoltro della relazione annuale di cui sopra all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Tempo di attivazione del collegamento iniziale o tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale (indicatore n. 1 della Delibera n. 131/06/CSP e della Delibera n. 254/04/CSP)

Si intende il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre tra il momento in cui viene ricevuta la proposta di abbonamento, debitamente compilata e sottoscritta dal Cliente, e il momento in cui il servizio viene reso disponibile, in quanto funzionante, per l'uso da parte del Cliente.

Nella definizione sono esclusi i casi in cui il ritardo rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto non dipende dalla volontà di Linkem, quali:

- a) assenza del Cliente o inaccessibilità dei locali al momento dell'appuntamento concordato;
- b) rinvio dell'appuntamento richiesto dal Cliente o dall'altro operatore di accesso che fornisce la struttura;
- c) necessità di autorizzazioni da parte di pubbliche amministrazioni o di soggetti terzi.

Tasso di malfunzionamento o Tasso di malfunzionamento per linea d'accesso (Indicatore n. 2 della Delibera n. 131/06/CSP e della Delibera n. 254/04/CSP)

Si intende il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dai Clienti relative a effettivi malfunzionamenti di rete durante il periodo di osservazione e il numero medio degli utenti, rilevato su base mensile, nel medesimo periodo.

Per malfunzionamenti effettivi si intendono quelli riscontrati da Linkem come pertinenti alla rete di propria competenza e che dipendono da guasti di rete o di apparati di rete/di terminazione di rete di Linkem anche se installati nei locali del Cliente.

Sono invece escluse le segnalazioni relative ai malfunzionamenti non riscontrati, quali segnalazioni relative a guasti delle apparecchiature terminali dell'utente (ad esempio router wi-fi o PC) o guasti dell'eventuale operatore d'accesso.

Una segnalazione di guasto riguardante più linee di accesso facenti capo alla stessa numerazione deve essere considerata come una singola segnalazione di guasto.

Se per lo stesso malfunzionamento riguardante un'unica linea di accesso pervengono più segnalazioni, sarà computata una singola segnalazione.

Tempo di riparazione del malfunzionamento (Indicatore n. 3 della Delibera n. 131/06/CSP e della Delibera n. 254/04/CSP)

Si intende il tempo che intercorre tra la segnalazione di un effettivo malfunzionamento di rete da parte del Cliente e la relativa riparazione mediante il ripristino della completa funzionalità.

Per malfunzionamenti effettivi si intendono quelli riscontrati da Linkem come pertinenti alla rete di propria competenza e che dipendono da guasti di rete o di apparati di rete/di terminazione di rete di Linkem anche se installati nei locali del Cliente. Una segnalazione di guasto riguardante più linee di accesso facenti capo alla stessa numerazione sarà considerata come una singola segnalazione di guasto.

Se per lo stesso malfunzionamento riguardante un'unica linea di accesso pervengono più segnalazioni, sarà computata una singola segnalazione.

Sono esclusi i casi in cui la riparazione richieda un intervento presso la sede del Cliente ed il ritardo rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto non è dipendente da Linkem ma: i) dall'assenza del Cliente o inaccessibilità dei locali all'appuntamento concordato e ii) dal rinvio dell'appuntamento richiesto dal Cliente.

Addebiti contestati o Fatture contestate (Indicatore n. 5 della Delibera n. 131/06/CSP e n. 10 della Delibera n. 254/04/CSP)

Si intende percentuale di fatture per cui il Cliente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

Accuratezza delle fatture (Indicatore n. 11 della Delibera n. 254/04/CSP)

Si intende la percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al Cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo. La percentuale è calcolata considerando tutte le fatture oggetto di contestazione fondata per le quali il riaccredito al Cliente è avvenuto nel periodo

di riferimento, indipendentemente dal periodo a cui si riferisce la fattura errata, rapportate al numero di fatture emesse nel periodo considerato.

Tempi di risposta alle chiamate al servizio di assistenza (Indicatore della Delibera n. 79/09/CSP, n. 4 della Delibera n. 131/06/CSP e n. 6 della Delibera n. 254/04/CSP)

Inteso come:

- a) “tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta operatore umano” o anche “tempo di navigazione”: l’intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero del servizio telefonico di contatto e quello in cui può essere selezionata dall’utente chiamante la scelta che consente di parlare con un addetto, per presentare un reclamo;
- b) “tempo di risposta dell’operatore umano dopo la selezione da parte dell’utente della scelta che consente di parlare con l’operatore umano” o anche “tempo di attesa”: l’intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene selezionata dall’utente la scelta di parlare con un addetto del Call Center all’interno del sistema interattivo di risposta (IVR) e l’effettivo inizio della conversazione;
- c) “tempo totale di risposta dell’operatore umano”: 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;
- d) “tasso di risoluzione dei reclami”: la percentuale di reclami risolti senza che l’utente abbia la necessità di effettuare solleciti.

Nella definizione di cui alla lett. b) sono inclusi i tempi trascorsi in attesa di parlare con l’operatore mentre sono esclusi i tempi di trattamento della chiamata da parte dell’operatore (per esempio il periodo di colloquio tra addetto e utente).

Nella definizione di cui alla lett. c), sono inclusi i tempi necessari per la navigazione nei sistemi di risposta automatica che precedono il colloquio con l’operatore compresi i tempi trascorsi in attesa di parlare con l’operatore ma sono esclusi i tempi di trattamento della chiamata da parte dell’operatore (per esempio il periodo di colloquio tra addetto e utente).

Velocità di trasmissione dati (Indicatore n. 2 della Delibera 244/08/CSP)

Si intende la velocità di trasmissione dati disponibile per i servizi Internet, misurata durante la trasmissione di file di prova trasmessi tra un sito remoto, in cui è posizionato un client, e un server, separatamente per il download e per l’upload, osservati per un periodo di tempo fissato. Serve a fornire informazioni riguardo alla capacità di uso dei servizi Internet nella rete, dal terminale verso Internet e viceversa. L’indicatore di qualità è valido solo per i servizi di accesso a Internet realizzati con connessioni cablate.

Ritardo di trasmissione dati (Indicatore n. 3 della Delibera 244/08/CSP)

Si intende il tempo necessario per trasmettere un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING). Serve a fornire informazioni riguardo al tempo necessario per trasmettere dati (di piccole dimensioni) verso la destinazione. Qualora il valore dell’indicatore sia basso, si può desumere che la rete è in grado di rispondere rapidamente alle richieste di trasmissione dell’utente. L’indicatore di qualità è valido solo per i servizi di accesso a Internet realizzati con connessioni cablate.

Tasso di perdita dei pacchetti (Indicatore n. 4 della Delibera 244/08/CSP)

Si intende il rapporto tra le prove di Ping che non hanno prodotto un valore di ritardo e il numero totale di Ping effettuati. Scopo: fornire informazioni riguardo alla probabilità che i dati siano trasmessi con successo. L’indicatore di qualità è valido solo per i servizi di accesso a Internet realizzati con connessioni cablate.

8. TUTELA DEI CLIENTI

Assistenza al Cliente

Le eventuali segnalazioni, reclami e richieste di assistenza amministrativa o relative a malfunzionamenti o mancate attivazioni del servizio possono essere comunicate telefonicamente chiamando gratuitamente i numeri 800 546 536 per i Clienti Privati e 800 487 078 per i Clienti Business, oppure contattando, secondo le tariffe previste dal proprio piano telefonico, i numeri 06 94444

per i Clienti Privati e 080 8888 per i Clienti Business. Servizio Clienti disponibile 7 giorni su 7 dalle 08:00 alle 21:00.

Linkem eroga un servizio di caring telefonico specializzato che comprende:

- Supporto in fase di installazione e attivazione del Servizio;
- Configurazione da remoto dell'Apparato con verifica dei parametri ideali di navigazione per ottimizzare la qualità della connessione;
- Risoluzione delle problematiche e/o sostituzione gratuita dell'Apparato;
- Chiamate periodiche dedicate al Cliente per offrire costantemente un servizio di qualità.

Linkem è costantemente informata dei problemi segnalati dai Clienti e garantisce il monitoring della propria rete; ciò comporta che in caso di disservizio che impatta sul Cliente, anche in caso di mancata segnalazione da parte dello stesso, Linkem mette in pratica tutte le azioni idonee alla risoluzione del disservizio.

Tutela dei non udenti e non vedenti

In adempimento alla delibera AGCOM n. 290/21/CONS, Linkem riserva offerte dedicate ai Clienti non udenti e/o non vedenti e ai loro conviventi nonché agli utenti con disabilità, con gravi limitazioni della capacità di deambulazione in possesso di verbale di handicap ex articolo 30, comma 7, legge n. 388/2000.

9. RECLAMI

I Clienti possono presentare a Linkem eventuali reclami, relativi all'inosservanza delle disposizioni della presente Carta, nonché di quelle previste nei contratti, con raccomandata A/R, fax o con e-mail agli indirizzi indicati al successivo art. 13 della Carta. Il reclamo può essere presentato anche telefonicamente al servizio Clienti che provvederà ad identificarlo con un codice, comunicato immediatamente, in modo da permettere al Cliente di ottenere aggiornamenti sullo stato della procedura.

Linkem fornirà, ove possibile, un immediato riscontro e comunque si impegna a dare una risposta ai Clienti entro 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo assicurando l'assegnazione di un codice identificativo. In caso di accoglimento del reclamo, Linkem indicherà i provvedimenti o le misure soddisfattive per rimuovere le irregolarità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati. In caso di rigetto la risposta sarà scritta e adeguatamente motivata e indicherà gli accertamenti compiuti.

Il servizio Clienti si impegna, nel caso vi sia necessità, a fornire informazioni più precise e complete relative alla presentazione dei reclami. Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, entro il predetto termine, Linkem informerà i Clienti dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi necessari per la risposta.

Linkem assicura il pieno rispetto del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera AGCOM n. 203/18/CONS che prevede l'improcedibilità del ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione.

In caso di frode che abbia come oggetto l'uso indebito, da parte di terzi soggetti, del collegamento di rete, presentata dal Cliente all'Autorità competente nelle forme previste dalla normativa vigente, i pagamenti relativi al solo traffico denunciato in modo specifico come di origine fraudolenta potranno essere sospesi fino alla definizione della controversia.

In caso di frode accertata, i pagamenti non imputabili al Cliente, qualora già effettuati, saranno rimborsati. Se diversamente risulta che la frode non vi è stata, i pagamenti temporaneamente sospesi saranno addebitati al Cliente.

In caso di richieste ai sensi degli articoli da 15 a 22 del Regolamento generale sulla protezione dei Dati (di seguito anche "Regolamento UE 679/2016") Linkem risponderà le richieste entro un mese dal ricevimento della stessa. Tale termine potrà essere prorogato di un ulteriore mese, informando l'interessato di tale proroga.

Il Cliente titolare di utenza può richiedere a Linkem il proprio inserimento nell'elenco telefonico generale tramite compilazione dell'apposito modulo scaricabile nell'area Supporto/modulistica sul sito web.linkem.com.

Il Cliente può altresì chiedere la modifica dei propri dati, nonché la successiva cancellazione dai suddetti elenchi, inviando specifica richiesta a Linkem, come da istruzioni fornite nel suddetto modulo.

Procedura di conciliazione

In caso di rigetto del reclamo, il Cliente potrà ricorrere al tentativo obbligatorio di conciliazione presentando l'istanza mediante una delle seguenti modalità:

- dinanzi al CORECOM competente per territorio, tramite la piattaforma ConciliaWeb;
- presso gli organismi ADR iscritti nell'elenco di cui alla delibera n. 661/15/CONS;
- dinanzi alle Camere di conciliazione istituite presso le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura aderenti al protocollo d'intesa stipulato tra l'AGCOM e UNIONCAMERE.

In ogni caso, per le controversie tra Linkem e i Clienti si applicheranno i criteri, le condizioni, i termini e le modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie stabilite dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni; in particolare, per le controversie individuate con provvedimenti dell'Autorità, non potrà essere proposto ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione ai sensi dell'art 1, comma 11 della legge n. 249 del 1997 e della Delibera n. 203/18/CONS. A tal fine i termini per agire in sede giurisdizionale sono sospesi sino alla scadenza del termine per la conclusione del procedimento di conciliazione pari a 30 (trenta) giorni dalla proposizione dell'istanza di conciliazione. Ai fini del ricorso giurisdizionale, la condizione di procedibilità si considera comunque avverata trascorsi 30 (trenta) giorni dalla proposizione dell'istanza di conciliazione.

10. INDENNIZZI

Qualora Linkem, in condizioni normali, non dovesse rispettare gli standard di qualità di cui alla presente Carta e gli obiettivi di qualità fissati annualmente, si applicheranno gli indennizzi indicati di seguito:

- ritardata attivazione del collegamento iniziale del servizio di connettività:** Euro 2 per ogni giorno di ritardo, fino ad un importo massimo di Euro 40 per i Clienti privati e Euro 4 per ogni giorno di ritardo, fino ad un importo massimo di Euro 100 per i Clienti Linkem Office e Linkem Turbo Small Business; per i Clienti che abbiano sottoscritto l'offerta Linkem Turbo Più, Linkem Turbo Fibra Plus e Linkem Turbo Fibra Essential saranno riconosciuti Euro 5 per ogni giorno di ritardo, fino ad un importo massimo di Euro 100 e per i Clienti che abbiano sottoscritto l'offerta Linkem Turbo (P2P) saranno riconosciuti Euro 10 per ogni giorno di ritardo, fino ad un importo massimo di Euro 1.000;
- ritardata riparazione dei malfunzionamenti del servizio di connettività:** Euro 2 per ogni giorno di ritardo, fino ad un importo massimo di Euro 40 per i Clienti privati e Euro 4 per ogni giorno di ritardo, fino ad un importo massimo di Euro 100 per i Clienti Linkem Office e Linkem Turbo Small Business; per i Clienti che abbiano sottoscritto l'offerta Linkem Turbo Più saranno riconosciuti Euro 2,50 per ogni ora lavorativa di ritardo, fino ad un massimo di Euro 100 al mese e per i Clienti che abbiano sottoscritto l'offerta Linkem Turbo (P2P) saranno riconosciuti Euro 5 per ogni ora lavorativa di ritardo, fino ad un massimo di Euro 200 al mese. Per i Clienti che abbiano sottoscritto le offerte Linkem Turbo Fibra Plus e Linkem Turbo Fibra Essential saranno riconosciuti Euro 5 per ogni giorno di ritardo, fino ad un importo massimo di Euro 100;
- sospensione del servizio di connettività senza l'eventuale preavviso**, se contrattualmente previsto, qualora suddetto evento non sia dipeso da caso fortuito o forza maggiore: Euro 2 per ogni giorno di sospensione illegittima, fino ad un importo massimo di Euro 20 per i Clienti privati, Euro 4 per ogni giorno di sospensione illegittima, fino ad un importo massimo di Euro 40 per i Clienti che hanno sottoscritto le offerte Linkem Turbo Fibra Plus e Linkem Turbo Fibra Essential o le offerte Linkem Office, Linkem Small Business e Linkem Turbo Più e per i Clienti che abbiano sottoscritto l'offerta Linkem Turbo (P2P) saranno riconosciuti Euro 10 per ogni giorno di sospensione, fino ad un importo massimo di Euro 1.000;
- ritardata attivazione e illegittima sospensione di un servizio supplementare o di una opzione:** Euro 0,40 per giorno di ritardo/sospensione fino ad un massimo di Euro 8 per Clienti privati, Euro 0,80 per giorno di ritardo/sospensione fino ad un massimo di Euro 20 per Clienti che hanno sottoscritto le offerte Linkem Turbo Fibra Plus e Linkem Turbo Fibra Essential o Linkem Office, Linkem Turbo Small Business e Turbo Più;
- ritardata riparazione dei malfunzionamenti di un servizio supplementare o di una opzione:** Euro 0,40 per giorno di

ritardo/sospensione fino ad un massimo di Euro 8 per Clienti privati, Euro 0,80 per giorno di ritardo/sospensione fino ad un massimo di Euro 20 per Clienti che hanno sottoscritto le offerte Linkem Turbo Fibra Plus e Linkem Turbo Fibra Essential o Linkem Office, Linkem Turbo Small Business e Turbo Più.

Nei casi di cui alle lettere a), c) e d), i Clienti, segnalando il disservizio occorso tramite fax, e-mail all'indirizzo gestioneclienti@linkem.com, per i Clienti privati e gestioneclientibusiness@linkem.com, per i Clienti Business, oppure lettera raccomandata A/R, avranno diritto al riconoscimento di un indennizzo automatico, mediante accredito nella prima fattura utile decorsi 45 (quarantacinque) giorni dalla segnalazione del disservizio o dalla risoluzione dello stesso, se successiva alla segnalazione, ferma restando la possibilità per Linkem di ripetere successivamente somme che dovessero risultare indebitamente versate.

Se la somma da corrispondere a titolo d'indennizzo è superiore all'importo della prima fattura utile, la parte in eccesso, se superiore a Euro 100, è corrisposta su richiesta del Cliente mediante assegno o bonifico bancario, alle coordinate fornite dall'intestatario, entro il termine di trenta giorni dall'emissione di tale fattura.

Per le utenze con pagamento anticipato del traffico, la corresponsione dell'indennizzo avviene mediante accredito del corrispettivo, con contestuale avviso al Cliente dell'avvenuto accredito, anche tramite SMS o e-mail, entro 60 (sessanta) giorni dalla segnalazione del disservizio o dalla risoluzione dello stesso, se successiva. Il corrispettivo accreditato sarà considerato credito trasferibile e monetizzabile.

In caso di cessazione del rapporto contrattuale tra le parti avvenuta prima della emissione della fattura contenente l'indennizzo automatico, ovvero su espressa richiesta del Cliente se la somma da indennizzare è superiore a Euro 100, la corresponsione dell'indennizzo avviene a mezzo bonifico bancario, alle coordinate fornite dall'intestatario, entro 60 (sessanta) giorni, rispettivamente, dalla cessazione del rapporto contrattuale o dalla richiesta di liquidazione da parte del Cliente.

Sono esclusi gli indennizzi automatici se l'utente non ha segnalato il disservizio a Linkem entro 3 (tre) mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte.

Negli altri casi di indennizzo sopra elencati, i Clienti dovranno far pervenire la segnalazione di disservizio e la richiesta di indennizzo tramite fax, e-mail all'indirizzo gestioneclienti@linkem.com, per i Clienti privati, e gestioneclientibusiness@linkem.com, per i Clienti Business, o lettera raccomandata A/R entro 30 (trenta) giorni dal verificarsi del mancato rispetto dello standard; Linkem provvederà agli accertamenti necessari per verificare l'accaduto entro 45 (quarantacinque) giorni solari dal ricevimento della richiesta, detraendoli dalla prima fattura utile ovvero mediante incremento di pari importo del credito telefonico. A richiesta del Cliente, anziché detratti dalla fattura, rimborsi e indennizzi saranno liquidati tramite bonifico bancario o altra modalità di pagamento definita da Linkem.

Laddove il mancato rispetto degli standard di qualità sia dipeso da caso fortuito o forza maggiore o da eventi non direttamente imputabili a Linkem, non sarà riconosciuto alcun indennizzo. Nessun indennizzo sarà altresì dovuto per i disservizi dipesi da un utilizzo anomalo dei servizi o comunque contrario alle disposizioni contrattuali.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo, il disservizio che impatti eventualmente anche su altri servizi correlati, sarà considerato come unico (ad esempio, nel caso di malfunzionamento del servizio Internet e voce VOIP).

11. TUTELA DELLA RISERVATEZZA

Linkem garantisce la tutela e la riservatezza dei dati personali dei propri Clienti ai sensi del D. Lgs. 196/2003 (il "Codice Privacy"), e successive modifiche ed integrazioni e del Regolamento UE 679/2016 (il "GDPR"), relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati.



I Clienti hanno il diritto di essere previamente informati sulle modalità di trattamento dei propri dati personali con linguaggio semplice e comprensibile e di esprimere un consenso libero, differenziato e revocabile in relazione alle diverse possibilità di utilizzo dei dati anche da parte di terzi autorizzati.

Il Cliente si può rivolgere a Linkem in qualità di Titolare del trattamento ovvero al Responsabile della Protezione dei Dati nominato da Linkem ai sensi dell'art. 37 del GDPR all'indirizzo e-mail di seguito indicato per esercitare i diritti di cui agli artt. 15-22 del GDPR: ottenere conferma dell'esistenza o meno di propri dati, verificarne il contenuto, l'origine, l'esattezza, chiederne l'integrazione, l'aggiornamento, la rettificazione, la cancellazione, l'anonimizzazione, chiedere la portabilità dei dati, la limitazione del trattamento e la possibilità di presentare un'istanza all'Autorità di Controllo (il "Garante per la Protezione dei Dati Personali").

In aggiunta, i Clienti potranno, in qualsiasi momento, opporsi al trattamento dei propri dati personali trattati per finalità di marketing diretto.

Le richieste formulate dai Clienti per l'esercizio dei propri diritti possono essere indirizzate all'indirizzo e-mail: dpo@linkem.com o privacylinkem@legalmail.it

12. PUBBLICAZIONE E VALIDITÀ DELLA CARTA

La Carta è pubblicata sul sito web <http://web.linkem.com/trasparenza> Tutti gli standard in essa contenuti sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio.

13. RIFERIMENTI

Per qualunque comunicazione scritta, l'indirizzo a cui inviare la corrispondenza è: Linkem S.p.A. Ufficio Amministrativo, Strada Provinciale Bari - Modugno, 1 70132 Bari.

In caso di richieste riguardanti i dati personali l'indirizzo cui inviare la corrispondenza è Linkem S.p.A. c.a. Responsabile Protezione dei Dati Ufficio Privacy Viale Città D'Europa, 681 00144 Roma, contattabile anche all'e-mail dpo@linkem.com o privacylinkem@legalmail.it.

L'elenco di tutti i punti di contatto a disposizione dei Clienti, di seguito indicati, è costantemente aggiornato sul sito web.linkem.com.

A COSA SERVE	CLIENTI PRIVATI		CLIENTI BUSINESS	
	E-MAIL	FAX	E-MAIL	FAX
Contratti clienti - Variazioni	servizioclienti@linkem.com	080.5622085	servizioclientibusiness@linkem.com	080.5622092
Disdette - Recessi - Rinunce	cessazione servizio@linkem.com	080.5622090	cessazione serviziobusiness@linkem.com	080.5622093
Segnalazioni - Reclami	gestioneclienti@linkem.com	080.5622086	gestioneclientibusiness@linkem.com	080.5622094
Invio ricevute di pagamento	sollecitopagamenti@linkem.com	080.5622089	sollecitopagamentibusiness@linkem.com	080.5622095
Modulo SDD	gestionesdd@linkem.com	080.5622087		

A COSA SERVE	E-MAIL	FAX/TELEFONO
Info generiche	info@linkem.com	F. 080.5622084
Privacy	privacylinkem@legalmail.it dpo@linkem.com	T. 800.546.536 T. 06.94444