

CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi di LINKEM (di seguito per brevità la “Carta”) descrive i principi fondamentali adottati nella fornitura dei servizi, i parametri qualitativi degli stessi, nonché le procedure di informazione, partecipazione e presentazione dei reclami da parte dei Clienti e degli utenti che ne usufruiscono (di seguito per brevità i “Clienti”).

In particolare, la Carta è stata redatta considerando le linee guida disposte dalla direttiva dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP.

La presente Carta si articola in tre parti:

- ✍ la prima definisce i **principi** ai quali si ispira LINKEM nell’erogazione dei propri servizi;
- ✍ la seconda definisce gli **indicatori di qualità** dei servizi ed i relativi standard;
- ✍ la terza definisce gli strumenti di **tutela** a garanzia dei Clienti.

1. PRINCIPI ADOTTATI

Uguaglianza ed imparzialità

LINKEM eroga i propri servizi rispettando il principio di uguaglianza tra i Clienti, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

LINKEM si impegna a garantire parità di trattamento verso i Clienti e, a tal fine, si mostra disponibile ad indicare agli stessi eventuali misure atte a favorire ogni forma di fruizione differenziata tesa a realizzare condizioni di parità di accesso ed uguaglianza d’uso dei servizi di telecomunicazioni ai disabili ed agli anziani, nonché a favorire l’eliminazione delle barriere alla comunicazione.

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.

Continuità

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

In tali casi LINKEM si impegna ad adottare tutte le misure atte ad arrecare il minor disagio possibile ai propri Clienti e ad informare i medesimi 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.

Partecipazione

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

Le segnalazioni e le proposte dei Clienti sono adeguatamente considerati da LINKEM.

LINKEM acquisisce 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.

Diritto di informazione

LINKEM mette a disposizione diversi canali di comunicazione per una corretta informazione. Pubblica i propri servizi, i propri listini e tutte le informazioni relative alle modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi sul sito WEB www.linkem.com, dove vengono altresì evidenziate le attività promozionali e le caratteristiche dei singoli prodotti.

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

Cortesie

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

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.

Efficacia ed efficienza

LINKEM persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

2. 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.

Tempo di attivazione del collegamento iniziale

Si intende il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre tra il momento in cui viene ricevuto l'ordine valido e il momento in cui il servizio viene reso disponibile.

SLA: per il 95% dei casi entro 15 giorni.

Disponibilità del servizio

Si intende la possibilità da parte dei Clienti di accedere al servizio acquistato.

SLA: 95% del tempo di erogazione (su base semestrale).

Accuratezza delle fatture

Si intende il rapporto tra il numero di contestazioni relative a fatture, riconosciute fondate, e il totale delle fatture emesse nel periodo di riferimento.

SLA: non superiore allo 0,5%

Tempo massimo per l'accredito ai Clienti

Si intende il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre tra il momento in cui viene ricevuta la richiesta di restituzione, da parte del cliente, di importi non dovuti e il momento in cui viene predisposto il riaccredito dei medesimi.

SLA: entro 60 giorni.

Tempi di risposta alle chiamate al servizio di assistenza

Si intende il tempo che intercorre tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e il momento in cui l'operatore risponde al Cliente.

SLA: per il 90% dei casi entro 140 secondi

3. TUTELA DEI CLIENTI

Reclami

Le eventuali segnalazioni, reclami e richieste relative a malfunzionamenti o mancate attivazioni del servizio possono essere comunicate per telefono al numero gratuito 8000 802 11 (Servizio Clienti disponibile 7 giorni su 7 – dal lunedì al venerdì dalle 7:00 alle 23; il sabato e la domenica dalle 08:30 alle 20:30).

LINKEM è costantemente informata dei problemi segnalati dai Clienti e garantisce il monitoring proattivo 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.

I Clienti possono presentare a LINKEM eventuali reclami, relativi all'inosservanza delle disposizioni della presente Carta, nonché di quelle previste nei contratti, con ogni mezzo e dovranno successivamente confermarli mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento.

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. In caso di rigetto la risposta sarà adeguatamente motivata e indicherà gli accertamenti compiuti.

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.

Fatturazione

La fatturazione (disponibile in formato elettronico o in formato cartaceo) è effettuata per i servizi a canone in via anticipata, per i servizi a traffico di norma su base bimestrale posticipata e la fattura sarà inviata al Cliente con almeno 15gg 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 caso di ritardo dei pagamenti 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, c. 4 della legge n. 108 del 1996.

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, e assicura che lo scambio elettronico di informazioni avvenga nel rispetto della privacy e in maniera sicura.

Tutela della Riservatezza

LINKEM si impegna a garantire la riservatezza dei dati personali dei propri Clienti ai sensi del d. lgs. 196 del 2003.

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. I Clienti possono in qualunque momento decidere di modificare o cancellare i propri dati personali di base ed eventualmente facoltativi presenti negli elenchi di LINKEM.

Indennizzo per mancato rispetto degli standard

Qualora LINKEM, in condizioni normali, non dovesse rispettare gli standard di qualità di cui alla presente Carta, si applicheranno gli indennizzi indicati di seguito.

Tempo di attivazione del collegamento iniziale: 5€ per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di 25€.

Tempo massimo per l'accredito ai clienti: 5€ per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di 25€.

I Clienti dovranno far pervenire la richiesta di indennizzo tramite fax o lettera raccomandata entro trenta giorni dal verificarsi del mancato rispetto dello standard. LINKEM provvederà agli accertamenti necessari per verificare l'accaduto entro quarantacinque giorni solari dal ricevimento della richiesta.

LINKEM effettuerà l'accredito degli importi dovuti detraendoli dalla prima fattura utile. A richiesta dell'abbonato, anziché detratti dalla fattura, rimborsi e indennizzi saranno liquidati tramite assegno.

Procedura di conciliazione

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 da ultimare entro trenta giorni dalla proposizione della istanza alla suddetta Autorità ai sensi dell'art 1, c. 11 della legge n. 249 del 1997 e della Delibera n. 182/02/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.

4. PUBBLICAZIONE E VALIDITÀ DELLA CARTA

La carta è pubblicata sul sito web www.linkem.com. Tutti gli standard in essa contenuti sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio.

5. RIFERIMENTI

Per qualunque comunicazione scritta, l'indirizzo a cui inviare la corrispondenza è:

LINKEM S.p.A.
Viale Città d'Europa, 681
00144 Roma

L'elenco di tutti i punti di contatto a disposizione dei Clienti, indicati nella presente Carta, sono costantemente aggiornati sul sito www.linkem.com.