



---

## Carta dei servizi Linkat S.a.s

---

Aggiornamento Marzo 2019

## Indice

1 Carta dei servizi .....	3
2 Linkat .....	3
3 PRINCIPI FONDAMENTALI.....	3
3.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento .....	3
3.2 Continuità .....	3
3.3 Partecipazione, cortesia e trasparenza .....	4
3.4 Efficacia ed efficienza .....	4
3.5 Trasparenza delle condizioni contrattuali .....	4
4 Linkat SI IMPEGNA A:.....	5
5 FATTURAZIONE, MODALITA' DI PAGAMENTO E RECESSO .....	6
5.1 Consumi servizio voce .....	7
6 GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI .....	8
6.1 Procedura di segnalazione guasti .....	9
7 INDENNIZZI E RIMBORSI .....	10
8 PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI – RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI .....	10
8.1 Tutela dei dati.....	10
9 INSERIMENTO DEI DATI PERSONALI NELLA BASE DI DATI UNICA DBU .....	11
10 SERVIZI .....	11
10.1 Offerta dei servizi .....	11
10.3 Banda Larga e Ultralarga. ....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
11 TUTELA DEI DIRITTI .....	12
12 INFORMAZIONI AI CLIENTI E SOSPENSIONE DEI SERVIZI.....	12
13 STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI ED INDENNIZZI .....	12
13.1 Verifica e controllo .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
13.2 Valutazione della qualità dei servizi offerti .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
13.3 Tempi di attivazione dei servizi .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
13.4 Tempi di risoluzione malfunzionamenti .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>

## 1 Carta dei servizi

Il Servizio Clienti, accessibile durante le ore di apertura, tramite il numero telefonico 08351830000 oppure l'email [supporto@linkat.it](mailto:supporto@linkat.it) è a disposizione per ogni tipo di informazione legata alla Carta dei Servizi.

La presente Carta dei Servizi è stata redatta in base ai principi espressi dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 a cui deve uniformarsi, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici e recepita, con successive disposizioni, dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito anche "AGCom) con delibera n. 179/03/CSP e, con le delibere n. 254/04/CSP, 131/06/CSP, 79/09/CSP e s.m.i., in materia di Qualità e Carte dei Servizi di Comunicazione Elettronica.

Alla Carta dei Servizi si affiancano le Condizioni Generali di Contratto, che disciplinano i rapporti contrattuali in essere con la nostra clientela.

La presente Carta dei Servizi potrà essere aggiornata in seguito a modifiche tecnologiche, regolamentari ed organizzative. La versione aggiornata è raggiungibile con link diretto dalla pagina [www.linkat.it](http://www.linkat.it):

## 2 Linkat

Linkat S.a.s. (di seguito "Linkat"), con sede legale in Via Marco Biagi, snc, 75100 Matera è un operatore di telecomunicazioni e gode dei seguenti principali titoli autorizzativi:

- Autorizzazione Generale per ISP;
- Autorizzazione Generale reseller servizi telefonici ;

## 3 PRINCIPI FONDAMENTALI

L'erogazione dei servizi da parte di Linkat avviene nel rispetto dei principi di eguaglianza ed imparzialità di trattamento, nella garanzia di un servizio continuativo, nella partecipazione dei Clienti alla prestazione del servizio, nel proseguimento di obiettivi di efficienza ed efficacia.

### 3.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

Linkat fornisce i propri servizi nel rispetto di regole che sono uguali per tutti: non sono fatte differenze né discriminazioni, in base al sesso, alla religione, alla razza, alla lingua, alle opinioni politiche. Linkat si impegna, quindi, a garantire, nei limiti territoriali dei titoli amministrativi rilasciati, parità di trattamento a parità di condizioni del servizio offerto. Particolare attenzione sarà tuttavia riservata, nella gestione dei rapporti, a quei soggetti appartenenti a fasce svantaggiate e deboli della popolazione. L'attività di Linkat si ispira inoltre a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità ed è proprio in funzione di tali principi che Linkat si impegna ad interpretare le singole clausole delle Condizioni generali e speciali di contratto per la fornitura del servizio e le norme dettate in materia.

### 3.2 Continuità

Linkat si impegna a garantire un servizio continuativo e regolare, tranne i casi di interruzione dovuti a forza maggiore o indispensabili per effettuare interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria e, comunque, in ogni caso in cui ciò si renda necessario a fronte di giustificate motivazioni.

Linkat dichiara di offrire i propri servizi di comunicazione elettronica 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.

Qualora il servizio dovesse essere sospeso, Linkat si impegna a ridurre al minimo i tempi di disservizio e i disagi causati ai Clienti, informandoli, qualora ovviamente le sia possibile, di quando il servizio verrà sospeso

e, conseguentemente, di quando riprenderà il funzionamento o cesserà la situazione di funzionamento irregolare.

### 3.3 Partecipazione, cortesia e trasparenza

Al fine di favorire l'interazione con i propri Clienti Linkat garantisce che ciascun Cliente possa esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano nei limiti previsti dalla corrente normativa. Per migliorare la fornitura del servizio, ciascun Cliente o associazione di consumatori può produrre documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti. Tale materiale verrà adeguatamente considerato e valutato da Linkat; sarà quindi premura della società dare riscontro agli eventuali reclami o suggerimenti alla stessa indirizzati nell'obiettivo primario di improntare la propria attività a criteri di cortesia, chiarezza, correttezza e trasparenza.

### 3.4 Efficacia ed efficienza

Tra gli obiettivi primari di Linkat vi è il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi offerti, mediante l'adozione delle soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali a tale scopo.

### 3.5 Trasparenza delle condizioni contrattuali

In ottemperanza al principio di libera determinazione, la stipula del contratto di fornitura del servizio, il recesso, le variazioni contrattuali anche per includere od escludere la fornitura di un servizio supplementare o di altre prestazioni aggiuntive sono resi ugualmente accessibili e praticabili, attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate.

### 3.6 Diritto di scelta

Linkat, 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.

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

Ai sensi della Legge n. 40/2007, il Cliente (nella sua qualità di consumatore e/o in caso di contratti per adesione) è libero di recedere dal contratto o richiedere il trasferimento delle utenze di telecomunicazioni, in ogni momento, dando un preavviso di almeno 30 giorni, inviando una disdetta scritta, a mezzo lettera raccomandata, o posta elettronica certificata senza corrispondere alcuna penale, fatti salvi gli importi giustificati dai costi sostenuti dall'operatore. Linkat 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 ed alla Delibera 274/07/CONS, ed alla Delibera n. 52/09/CIR Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ai fini della implementazione del Codice Segreto.

### 3.7 Sicurezza

Linkat si prefigge di mantenere costantemente aggiornata l'infrastruttura di sicurezza propria e 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 Linkat e/o di fornitori terzi che garantiscono standard elevati di affidabilità, attraverso i) l'utilizzo di tecnologie leader di mercato, ii) il costante aggiornamento e ricerca tecnologica, iii) una rapida introduzione delle innovazioni.

### 3.8 Trasparenza delle transazioni telefoniche

Linkat si obbliga a rendere trasparente le eventuali transazioni telefoniche concluse dalla clientela attraverso l'indicazione del numero dell'operatore, nel rispetto del diritto alla riservatezza dei dati personali e della transazione/reclamo, in particolare alla luce del D.L.gs 6 Settembre 2005, n. 206 (artt. da 50 a 58).

### 4 Linkat SI IMPEGNA A:

- presentare, in modo chiaro, esatto e completo, i contenuti del servizio nonché i termini e le modalità di erogazione ed in particolare i prezzi, l'unità di conteggio e le modalità di tassazione applicate, la periodicità della fatturazione, i periodi minimi contrattuali, le condizioni per il rinnovo ed il recesso, eventuali penali e le condizioni per la cessione del credito
- attivare tutti i servizi offerti secondo le Condizioni generali di contratto, consegnate al Cliente in occasione della sottoscrizione
- fornire un servizio telefonico gratuito, attraverso il Numero 08351830000, al quale il Cliente può rivolgersi per chiedere informazioni circa i diversi servizi erogati, le condizioni economiche, segnalare disservizi e richiedere assistenza; mettere a disposizione anche una casella di posta elettronica (supporto@linkat.it) a cui è possibile rivolgersi per chiedere informazioni e fare le segnalazioni di cui sopra;
- 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;
- garantire nei rapporti con la Clientela, attraverso tutto il personale, rispetto e cortesia ed agevolare la Clientela nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi. Il personale è in tal senso tenuto ad indicare le proprie generalità;
- agevolare la fruizione dei servizi di telecomunicazione dalla stessa offerti da parte delle categorie di utenti disabili, conformemente alla Delibera 514/07/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e nel rispetto delle modalità ivi previste
- inviare la fattura contenente le informazioni necessarie e, a richiesta, la documentazione delle comunicazioni effettuate nel periodo di riferimento conformemente a quanto previsto dal Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE/2016/679);
- dare immediata comunicazione di ogni modifica delle condizioni economiche e tecniche di offerta all'interno della fattura, oppure, attraverso il portale [www.linkat.it](http://www.linkat.it) e attraverso il Servizio Clienti;
- inserire gratuitamente e modificare, nei tempi tecnici, sulla base delle indicazioni del Cliente, i dati identificativi nella banca dati che include i numeri degli abbonati ai servizi di tutti gli operatori di telefonia fissa e mobile attivi sul territorio nazionale ed i relativi elementi identificativi in conformità alle disposizioni relative al trattamento dei dati personali utilizzati per la formazione di elenchi telefonici generali e per la prestazione dei relativi servizi di informazione all'utenza (in adempimento alle Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 36/02/CONS, n. 180/02/CONS e successive modifiche ed integrazioni);
- inoltrare le comunicazioni al Cliente in via preferenziale per iscritto ed inviarle unitamente alle fatture. Esse potranno anche essere effettuate mediante l'invio di un documento scritto separato, ovvero via fax, o mediante posta elettronica e si intenderanno conosciute se inviate all'ultimo indirizzo o numero di fax o indirizzo di posta elettronica reso noto dal Cliente. Le comunicazioni al Cliente potranno essere altresì fornite attraverso adeguate campagne informative utilizzando a tale scopo i più diffusi mezzi di informazione;
- curare la manutenzione delle apparecchiature concesse in comodato, la riparazione e l'eventuale sostituzione di quelle che dovessero risultare malfunzionanti ai sensi delle Condizioni generali e speciali di contratto. Per i malfunzionamenti che richiedessero tuttavia un periodo superiore a trenta

giorni per la loro eliminazione il Cliente potrà richiedere di essere informato circa lo stato di avanzamento della pratica. La riparazione dei guasti avverrà gratuitamente ad eccezione che per i guasti imputabili direttamente o indirettamente a dolo o colpa da parte del Cliente, o ascrivibili a difetti di funzionamento di impianti o terminali utilizzati dal medesimo. Qualsiasi intervento concernente il funzionamento delle apparecchiature e del servizio dovrà essere eseguito esclusivamente da Linkat o da terzi incaricati da quest'ultima. Per consentire l'effettuazione delle verifiche ad impianto e apparecchiature il Cliente dovrà consentire l'accesso ai propri locali ai tecnici Linkat o ai terzi da questa incaricati. Per i clienti ad "accesso indiretto" cioè, servizio indiretto di altro operatore di accesso – i tempi di riferimento sono indicativi e sono soggetti alle variazioni dell'operatore di accesso terzo (tempi tecnici di ripristino) come indicato in allegato "B";

- fornire la più completa collaborazione alle Autorità pubbliche competenti per l'accertamento di eventuali atti e comportamenti illeciti;
- conformemente a quanto previsto dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 78/02/CONS, 418/07/CONS, 600/09/CONS e s.m.i., nonché dal Ministero dello Sviluppo Economico con Decreto Ministeriale del 2 marzo 2006, n. 145 (i) mettere automaticamente a disposizione del Cliente, senza alcun costo aggiuntivo al momento della sottoscrizione del contratto, il "blocco selettivo di chiamata", in modalità permanente (di default) e selettiva (a richiesta), salva contraria ed espressa volontà dello stesso manifestata alla Linkat;
- nel quadro dei propri obblighi di operatore di servizi di comunicazione elettronica, Linkat si impegna a denunciare alle Autorità competenti le eventuali violazioni e/o illeciti commessi a danno dei minori per mezzo delle reti di comunicazione elettronica di cui sia venuta a conoscenza nell'esercizio della propria attività. Compatibilmente con le tecniche in uso, Linkat si impegna a combattere le forme invasive di pubblicità (spamming) in Rete, e ad approntare ogni migliore soluzione volta ad inibire l'accesso non richiesto a siti vietati ai minori, in particolare quelli di intrattenimento, secondo i principi generali stabiliti dalla legge 27 maggio 1991, n. 176, di ratifica ed esecuzione della convenzione sui diritti del fanciullo e nel rispetto delle norme a tutela dei minori.

## 5 FATTURAZIONE, MODALITA' DI PAGAMENTO E RECESSO

Per i servizi fruiti il cliente riceverà da Linkat fatturazioni commisurate alle tariffe in vigore al momento della sottoscrizione del contratto o in base a quelle successivamente aggiornate.

In conformità all'articolo 7 dell'allegato A alla Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n.179/03/CSP e successive modifiche ed integrazioni, al Cliente saranno inviate le fatture emesse a titolo di corrispettivo dei servizi contrattuali almeno 15 (quindici) giorni prima della data di scadenza del pagamento.

Per i servizi il cui pagamento avviene mediante modalità anticipate (c.d. in pre-pagato), il Cliente dovrà corrispondere a Linkat il corrispettivo stabilito sulla base delle tariffe accettate dal Cliente al momento della sottoscrizione del relativo contratto.

Linkat accetterà le seguenti modalità di pagamento: addebiti diretti su conti correnti bancari. Linkat si riserva la facoltà di introdurre nuove modalità di pagamento coerenti con lo sviluppo dei sistemi di pagamento e/o di limitarne alcune in relazione a specifici prodotti e/o servizi offerti. Linkat comunicherà alla clientela le modalità pro tempore disponibili al momento della sottoscrizione del contratto. Eventuali disfunzioni e/o danni nella effettuazione dei pagamenti arrecati da soggetti terzi (banche, sportelli postali, società emittenti carte di credito, etc.) responsabili della gestione dei sistemi di pagamento stessi non saranno in ogni caso imputabili al Cliente.

Fatto salvo quanto previsto al precedente paragrafo, il Cliente ha diritto di modificare durante la vigenza del rapporto contrattuale la modalità di pagamento del servizio offerto, previa comunicazione a Linkat data per iscritto.

Possono essere addebitate al Cliente le spese di incasso e invio fattura nei limiti previsti dalla legislazione vigente.

Per i casi di inadempimento o ritardato pagamento è prevista a contratto la possibilità di richiedere interessi di mora o penali, di sospensione del servizio, nel rispetto della normativa vigente.

Linkat si riserva in ogni caso il diritto di modificare le specifiche tecniche dei servizi, aggiornare i corrispettivi, nonché variare le Condizioni Generali di contratto, per sopravvenute e comprovate esigenze tecniche, economiche e gestionali, che dovranno essere specificamente indicate nella comunicazione da inviarsi al Cliente con le modalità già descritte. Quando la modifica comporti un aumento del prezzo dei servizi o di altri oneri economici a carico del Cliente, esse avranno efficacia solo dopo il decorso del termine di trenta (30) giorni dal ricevimento della comunicazione da parte del Cliente.

In tal caso il Cliente, entro il termine di trenta (30) giorni, potrà esercitare il suo diritto di recesso, ai sensi dell'art. 4, primo comma della Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 418/06/CONS e successive modifiche ed integrazioni, mediante comunicazione scritta a Linkat a mezzo lettera raccomandata A.R. da spedire alla sede legale di Linkat oppure PEC da inviare al seguente indirizzo: [linkat@certbas.net](mailto:linkat@certbas.net). In mancanza, le variazioni si intendono accettate dal Cliente.

Linkat si impegna ad indicare, oltre a quanto previsto nella delibera n. 78/02/CONS:

- a. le modalità di pagamento, anche per via telematica, e di ricorso;
- b. qualsiasi altra informazione concernente il pagamento quali anticipi, rate, etc. e disattivazioni;
- c. il piano tariffario di base applicato per la fatturazione cui la documentazione si riferisce e le eventuali variazioni.

Qualsiasi corrispettivo deve essere inteso al netto di IVA qualora non espressamente indicato diversamente.

## 5.1 Consumi servizio voce

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

Linkat provvede, a richiesta scritta del Cliente e secondo la vigente normativa in materia di tutela della privacy, a fornire gratuitamente allo stesso la documentazione, nella versione base, di tutte le comunicazioni telefoniche. Tale documentazione dovrà contenere i seguenti elementi: data e ora di inizio della conversazione, numero selezionato, tipo, località, durata, costo della conversazione e qualsiasi altra informazione concernente il pagamento quali pagamenti anticipati, rateali, disattivazioni e solleciti. Eventuali modalità di documentazione diverse da quella base saranno offerte a titolo oneroso con tariffe ragionevoli.

Nell'ambito delle attività di fatturazione, Linkat consente ai Clienti di fruire del controllo e monitoraggio in caso di traffico anomalo del servizio voce - quale strumento di auto tutela Linkat fissa un limite di credito basato sul profilo del cliente e sulle modalità di pagamento, l'entità del quale può essere, su richiesta, comunicato al cliente; nel caso di volumi di traffico anomalo, Linkat si riserva la facoltà di procedere alla limitazione e/o alla sospensione parziale dei servizi fino al pagamento della relativa fattura o dei consumi da fatturare ed alla conseguente reintegrazione del credito.

## 5.2 Trasparenza delle condizioni economiche

Linkat pubblica sul proprio sito web l'elenco delle offerte vigenti, rendendo disponibili, attraverso collegamenti ipertestuali:

- a) i prospetti informativi di cui all'art.5 della Delibera 96/07/CONS e successive modificazioni;
- b) le condizioni contrattuali applicabili a ciascuna offerta;
- c) uno schema grafico che mostra la struttura delle offerte sottoscrivibili e delle opzioni e promozioni ad esse collegate.

## 5.3 Schema di contratto

Linkat adotta uno schema contrattuale nel quale indica almeno:

- a. la descrizione del servizio da fornire
- b. le condizioni, tecniche ed economiche, ed i termini di disponibilità al pubblico, che specificano:
  1. il dettaglio dei prezzi nonché le modalità secondo le quali possono essere ottenute tutte le informazioni aggiornate in merito a tutti i prezzi applicabili e a tutti i costi di manutenzione
  2. la durata, le condizioni di rinnovo e di cessazione dei servizi e del contratto
  3. i tipi di servizio di manutenzione offerti
  4. una sintesi della procedura da seguire per i reclami
  5. una sintesi della procedura da seguire per la soluzione delle controversie, rispondente a quanto previsto dalla Delibera n. 173/07/CONS recante il regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti.

## 6 GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI

Il Cliente può presentare eventuali reclami relativi al mancato rispetto delle condizioni contrattuali o degli impegni contenuti nella presente Carta dei Servizi.

Tali reclami possono essere portati a conoscenza di Linkat in via orale, per iscritto, o telefonicamente. Il reclamo dovrà essere confermato mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento che dovrà pervenire entro un termine congruo.

Dopo la presentazione del reclamo, al Cliente verrà comunicato il codice identificativo del relativo reclamo. Il Cliente è informato del fatto che mediante tali riferimenti lo stesso potrà ottenere aggiornamenti relativamente allo stato della procedura di reclamo aperto.

Linkat si impegna in ogni caso a garantire una rapida ed esauriente valutazione dei reclami pervenuti ed una, per quanto possibile, sollecita risposta ai Clienti all'esito dell'istruttoria; il termine per la definizione dei reclami non sarà superiore ai trenta (30) giorni dal ricevimento del reclamo stesso.

Linkat comunica al Cliente l'esito del reclamo. In caso di accoglimento del reclamo, Linkat indicherà i provvedimenti o le misure soddisfattive per rimuovere le criticità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati. In caso di rigetto, la risposta al reclamo è in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti. All'esito degli stessi, ove il Cliente non sia ancora soddisfatto, potrà attivare gratuitamente una procedura conciliativa volta a riesaminare la fattispecie.



Il Cliente è informato del fatto che la risoluzione delle controversie tra Linkat e la clientela, ad eccezione di quelle aventi ad oggetto il mancato pagamento del servizio per il quale non sia stata sollevata alcuna contestazione, è subordinata, conformemente a quanto previsto dalla “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra Utenti e Operatori di comunicazioni elettroniche” ai sensi dell’allegato “A” alla delibera dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 203/18/CONS e s.m.i., all’esperienza del tentativo obbligatorio di conciliazione. Tale tentativo di conciliazione dovrà essere attivato 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 munito di delega a svolgere la funzione conciliativa ovvero, in difetto di delega, dinanzi agli altri organismi indicati dalla predetta delibera. Il Cliente potrà consultare per ogni più completa informazione al riguardo, nonché per accedere all’elenco dei Comitati Regionali delle Comunicazioni, ove è esperibile il tentativo suddetto, all’indirizzo <https://www.agcom.it/contenzioso-tra-utenti-e-operatori>.

Servizio di QoS Internet (Bitstream): il recesso senza spese a carico del cliente, sarà valutato all’interno di uno specifico test della QoS effettuato dal Ministero dello Sviluppo Economico in collaborazione con la Fondazione Ugo Bordoni ([www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it)); il test valuterà la QoS Internet e, di seguito al test, il Ministero rilascerà al cliente un certificato relativo alla QoS misurata, il quale sarà successivamente presentato dal cliente all’operatore del servizio e da questi analizzato insieme al cliente .

### 6.1 Procedura di segnalazione guasti

Linkat offre un servizio di assistenza fra le ore 8:30 e le ore 19:30 dei giorni feriali, escluse le festività nazionali e della città di Matera.

I punti di accesso sono:

Email: [supporto@linkat.it](mailto:supporto@linkat.it)

Telefono: 0835.1830000

Indirizzo postale: Linkat SAS - Via Marco Biagi, snc – 75100 Matera

In caso di indisponibilità della linea, il cliente contatta il servizio assistenza.

L’operatore che riceve la chiamata esegue immediatamente una diagnosi di primo livello sulla continuità della connessione, verifica tutte le configurazioni ed effettua una serie di test con la collaborazione del cliente.

Qualora il problema sia riconducibile alla struttura sotto il controllo diretto di Linkat, l’intervento è immediato e l’operatore è in grado di fornire al cliente le adeguate informazioni sui tempi di risoluzione. Nel caso il problema rilevato risultasse attribuibile alla rete privata del cliente o comunque alla struttura sotto il suo diretto controllo, l’operatore richiede all’amministratore della rete locale del cliente il distacco della rete e l’esecuzione di alcuni test con l’impiego di una sola postazione per verificare il corretto funzionamento della linea.

Una volta eseguiti tutti i controlli, se venisse rilevato che il guasto è imputabile alla struttura di Rete di un operatore terzo (ad esempio Telecom Italia), Linkat avvia immediatamente tutte le procedure previste dal protocollo guasti del Gestore stesso, segnalando il disservizio all’ufficio preposto e mettendosi a disposizione dello staff tecnico di competenza per eseguire tutte le verifiche previste dalla procedura.

Una volta individuata la natura del disservizio, il guasto viene ufficialmente preso in carico dall’operatore di Rete terzo e lo staff tecnico di Linkat resta in attesa della segnalazione di “chiusura guasto”.

Pervenuta la segnalazione di chiusura guasto, l'operatore di Linkat contatta il cliente per ripetere tutte le verifiche di primo livello. Verificato il corretto funzionamento della linea, il guasto viene definitivamente chiuso.

Nel caso, invece, l'esito delle verifiche fosse negativo, Linkat respinge la chiusura dando ulteriore continuità all'intervento dello staff tecnico del Gestore di Rete, ritornando in attesa della successiva segnalazione di chiusura guasto. Le verifiche devono essere eseguite nelle 5 ore successive alla segnalazione di chiusura guasto altrimenti l'eventuale persistenza del disservizio dovrà essere segnalata al Gestore di Rete con una nuova procedura.

## 7 INDENNIZZI E RIMBORSI

A fronte degli impegni sopra rappresentati, Linkat provvederà ad indennizzare i propri clienti, in funzione della specifica tipologia di evento, anche se non costituente inadempimento contrattuale, nella misura e con le modalità previste dall'allegato A della Delibera Agcom 347/18/CONS.

La procedura di rimborso: il cliente richiede a Linkat, a mezzo PEC o raccomandata, la corresponsione delle penali per il mancato rispetto dei termini di consegna del servizio o risoluzione dei guasti. Linkat esprime il suo benessere, previa verifica di congruenza, e procede con le relative compensazioni dei crediti o direttamente con il rimborso.

In caso di errore imputabile a Linkat nell'inserimento dati del Cliente nell'elenco telefonico o nei servizi telematici di ricerca, quest'ultimo avrà diritto ad un indennizzo, comprensivo del danno emergente e del lucro cessante, forfetario ed omnicomprensivo, pari a 50 Euro per Partita Iva.

## 8 PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI – RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI

### 8.1 Tutela dei dati

Linkat garantisce il rispetto delle disposizioni in materia di trattamento dei dati personali, garantisce di adottare ogni misura tecnica ed organizzativa indispensabile per salvaguardare la tutela e la riservatezza dei dati in suo possesso; assicura infine che il proprio personale è perfettamente a conoscenza di tale normativa essendo stato adeguatamente formato e scelto per la capacità, affidabilità discrezionalità.

Il Cliente è stato informato da Linkat che i dati personali forniti dal Cliente saranno oggetto di trattamento nel rispetto della normativa vigente ed al fine della erogazione dei servizi oggetto del contratto da lui sottoscritto.

Il trattamento dei dati da parte di Linkat garantirà la massima riservatezza sui dati del Cliente, che non verranno comunicati a terzi o comunque diffusi per scopi diversi da quelli espressamente previsti dal contratto.

La finalità del trattamento di tali dati è di individuare il fruitore dei servizi e renderne effettiva l'erogazione, contabilizzare gli importi relativi e fornire ogni necessaria ed opportuna informazione al Cliente in relazione alla gestione del rapporto contrattuale e ai servizi attualmente offerti o che si renderanno disponibili in futuro. I dati, dopo essere stati trasformati in forma anonima, potranno essere altresì elaborati a fini statistici.

L'utilizzo dei dati è strettamente funzionale all'esecuzione degli obblighi contrattuali.

I dati del Cliente saranno archiviati in forma cartacea e automatizzata e conservati presso le sedi operative di Linkat, con predisposizione di idonee misure di sicurezza, tali da garantire la tutela e la massima riservatezza di tali dati, che verranno adeguate nel tempo, in conformità della legge e alla evoluzione tecnica del settore.

Il Cliente è inoltre consapevole che i suoi dati potranno essere trasferiti anche elettronicamente da parte di Linkat ad altri soggetti e società che forniscono servizi necessari allo svolgimento delle attività di Linkat e pertanto ad altri soggetti autorizzati all'assolvimento degli obblighi contrattuali, identificati ai sensi di legge e resi edotti dei vincoli imposti dal Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE/2016/679), quali in particolare: società fornitrici di servizi di telecomunicazione utilizzati da Linkat per erogare il servizio, società specializzate nel trattamento gestionale ed operativo del credito commerciale da erogare a clienti, anche potenziali, di Linkat, ovvero nell'espletamento delle procedure previste dal Regolamento in relazione all'esecuzione del presente Contratto.

I dati personali relativi al traffico del Cliente, trattati per inoltrare chiamate e memorizzati da Linkat o da fornitori di Linkat, salvo gli obblighi derivanti dalle norme di ordine pubblico, saranno cancellati o resi anonimi secondo le disposizioni di legge, fatto salvo il trattamento finalizzato alla fatturazione ovvero ai pagamenti tra fornitori di reti in caso di interconnessione o necessario in riferimento a controversie di Linkat e il Cliente.

Per le medesime finalità potranno essere sottoposti a trattamento i dati concernenti: (i) il numero o l'identificazione del Cliente; (ii) l'indirizzo e il tipo di Servizio fornito al Cliente; (iii) il numero degli abbonati chiamati; (iv) il numero totale delle unità temporali da considerare nel periodo di fatturazione; (v) il tipo, l'ora di inizio e la durata delle chiamate effettuate e il volume dei dati trasmessi; (vi) la data della chiamata o dell'utilizzazione dei Servizi; (vii) altre informazioni concernenti i pagamenti.

Il trattamento dei dati relativi al traffico e alla fatturazione sarà consentito unicamente agli incaricati di Linkat e del fornitore di servizi di telecomunicazione utilizzato da Linkat, che si occupano della fatturazione o della gestione del traffico, di analisi per conto dei clienti, dell'accertamento di frodi o della commercializzazione dei servizi di telecomunicazione di Linkat. In ogni caso, il Cliente ha i diritti previsti dal Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE/2016/679) e, in particolare, può ottenere in qualsiasi momento l'aggiornamento, la rettifica o la cancellazione dei dati che lo riguardano.

## 9 INSERIMENTO DEI DATI PERSONALI NELLA BASE DI DATI UNICA DBU

Linkat si impegna ad informare il Cliente del diritto di scelta di essere inserito o meno negli elenchi telefonici e circa le modalità dell'inserimento, della modifica, dell'utilizzo e della cancellazione dei dati personali. Ove il Cliente abbia prestato il proprio consenso all'inserimento nella base di dati unica (DBU) e negli elenchi telefonici (sia cartacei sia su supporti informatici) con la compilazione dell'apposito modulo, Linkat, attraverso i suoi fornitori, provvederà ad inserire i suoi dati autorizzati nel suddetto DBU; l'inserimento avverrà nel rispetto delle condizioni indicate nella richiesta scritta e nei tempi tecnici necessari. La pubblicazione degli elenchi telefonici (sia in presenza di accordi con Linkat, sia in difetto di essi) avviene peraltro secondo tempi che sono decisi in via esclusiva dai soggetti che provvedono alla stessa e sulla base di loro specifiche esigenze lavorative in merito alle quali Linkat non può in alcun modo incidere. Linkat non assume dunque alcun impegno in ordine alla tempistica di inserimento dei dati personali del Cliente negli elenchi che verranno pubblicati. E' possibile ottenere l'omissione dell'indicazione dell'indirizzo o del nome per esteso.

## 10 SERVIZI

### 10.1 Offerta dei servizi

Linkat si propone come operatore per tutte le esigenze di comunicazione, esclusivamente per il mercato affari, ed offre attraverso Operatori terzi:

- servizi di telefonia tramite tecnologia VOIP (con assegnazione di numeri geografici su tutti i prefissi italiani) attraverso una connessione internet di qualsiasi operatore;
- servizi di connettività Internet.

## 11 TUTELA DEI DIRITTI

Linkat garantisce che i propri servizi verranno espletati avendo particolare riguardo alla tutela dei minori, alla dignità umana, all'ordine pubblico e alla sicurezza sociale, nonché il rispetto della normativa italiana e comunitaria vigente in materia di protezione dei dati personali, di riservatezza della persona e dei consumatori, di tutela del diritto di autore e della proprietà intellettuale e industriale.

## 12 INFORMAZIONI AI CLIENTI E SOSPENSIONE DEI SERVIZI

Linkat fornisce informazioni riguardo alla disponibilità ed alle modalità di attivazione e di fruizione del blocco selettivo di chiamata, nel rispetto di quanto previsto dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e riguardo alla disponibilità di eventuali strumenti e misure atti a tutelare e garantire i diritti dei minori nell'accesso e nell'uso dei servizi di telecomunicazione, in particolare quelli di intrattenimento, secondo i principi generali stabiliti dalla legge 27 maggio 1991, n. 176 e successive modifiche ed integrazioni, di ratifica ed esecuzione della convenzione sui diritti del fanciullo e nel rispetto delle norme a tutela dei minori.

Linkat potrà limitare l'erogazione del servizio subordinandola alla prestazione di idonee garanzie per il pagamento degli importi fatturati.

Linkat potrà sospendere, anche solo in parte, il servizio, anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete e agli apparati di erogazione della stessa o di altri operatori. La sospensione del servizio per modifiche e/o manutenzioni, rese necessarie per una migliore e corretta fruizione del servizio medesimo, sarà comunicata al Cliente in forma idonea con almeno cinque (5) giorni di preavviso.

In caso di effettuazione di un anomalo volume di traffico rispetto al consumo medio del Cliente, Linkat potrà sospendere, in via precauzionale il servizio, in modo totale o parziale e potrà inviare una fattura anticipata rispetto all'ordinaria cadenza di fatturazione e sospendere precauzionalmente il servizio. La sospensione del servizio in caso di presunto traffico anomalo è una facoltà di Linkat e non costituisce, in nessun caso, un obbligo a carico della stessa.

Prima della sospensione del servizio, Linkat contatterà il Cliente per verificare la consapevolezza del medesimo in merito all'effettuazione del presunto traffico anomalo. Ove la sospensione del traffico uscente risultasse urgente Linkat avviserà successivamente il Cliente mediante messaggio telefonico ovvero altre forme di comunicazione scritte (quali fax, e-mail ecc.). In ogni caso il servizio verrà ripristinato non appena il Cliente avrà provveduto al pagamento del traffico sviluppato o prestatato idonee garanzie richieste da Linkat.

Il Cliente è informato del fatto che nell'ipotesi di contestazione delle chiamate rivolte a numerazioni satellitari e/o numerazioni per servizi a sovrapprezzo (NNG) di Operatori di Telecomunicazioni terzi, ferme le azioni ordinarie, il servizio potrà essere sospeso da Linkat previa verifica e riscontro delle predette chiamate. Il Cliente è infine informato che nell'ipotesi di mancato pagamento del servizio fatturato, la sospensione del servizio medesimo avverrà da parte di Linkat conformemente alle prescrizioni dettate in materia dalla Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

## 13 STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI

Linkat si impegna a garantire sia i livelli di servizio generali, di seguito riportati, che i livelli di servizio specifici negoziati con i clienti in tutte le condizioni normali ed in assenza di ostacoli che rendano impossibile il conseguimento relativo e si impegna ad informare tempestivamente i clienti qualora si verificino eventuali difficoltà, ritardi o impossibilità tecniche sopraggiunte.

Di seguito sono riportati gli obiettivi per l'anno in corso dei servizi VOIP (Allegato A) e dei servizi di connettività (Allegato B), e dei servizi telefonici di contatto (Allegato C).

## ALLEGATO "A"

### OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI TELEFONIA VOIP

Ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n.254/04/CSP e successive modifiche ed integrazioni, riportiamo gli Obiettivi di Qualità della società LINKAT SAS.

Disponibilità del servizio	Disponibilità nel 95% dei casi 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno, ad eccezione dei periodi di manutenzione e riparazione opportunamente segnalati ed alle interruzioni dovute a cause di forza maggiore
TASSO DI MALFUNZIONAMENTO Rapporto tra numero effettivo di guasti e numero di linee per cause dipendenti dagli elementi di rete sotto la responsabilità del fornitore di Linkat (wholesale)	massimo 4,85%
Tempi medi di attivazione	2 giorni
Tempi medi di riparazione	155 ore
Addebiti contestati	Massimo 1%
Accuratezza della fatturazione	percentuale di fatture riconosciute fondate: massimo 1%

Allegato B

OBBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA

Ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n.131/06/CSP e successive modifiche ed integrazioni, riportiamo gli Obiettivi di Qualità della società LINKAT SAS.

Indicatori	Misure	Obiettivi
Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad internet a banda larga	Attivazioni del servizio su nuove linee telefoniche, su linee telefoniche traslocate, su linee telefoniche trasformate da ISDN a RTG e su linee telefoniche provenienti da altro operatore	
	- Percentile 95% del tempo di fornitura	60 gg
	- Percentile 99% del tempo di fornitura	85 gg
	- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente	80%
Tasso di malfunzionamento dei servizi di accesso ad internet a banda larga	- Tempo medio di fornitura	40gg
	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee d'accesso a banda larga	
	- Servizio realizzato utilizzando strutture proprie	N/A
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi a servizi di accesso ad internet a banda larga	- Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale	10%
	- Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	35 ore
	- Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	135 ore
	- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	85%
Addebiti contestati	- Tempo medio di riparazione	30 ore
	Rapporto, espresso in termini percentuali, tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate e che quindi generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o nota di credito, emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo: Servizi di accesso ad internet a banda larga.	<1%

Allegato C

OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI TELEFONICI DI CONTATTO (CALL CENTER)

Ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n.79/09/CSP e successive modifiche ed integrazioni, riportiamo gli Obiettivi di Qualità della società Linkat.

(Allegato A alla delibera 79/09/CSP)

Indicatori	Misure	Obiettivi
1 - tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto per presentare un reclamo	media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" per presentare un reclamo	N/A (risponde sempre un "operatore umano" non è utilizzato alcun IVR)
2 - tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "addetto" all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) di assistenza e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente per fornire il servizio richiesto	a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti	30
	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	80%
3 - percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza	Percentuale	90%