



CARTA DEI SERVIZI LINKEM

PREMESSA	2
PRINCIPI FONDAMENTALI	2
STANDARD DI QUALITÀ	4
SERVIZI OFFERTI	6
ACQUISTO ED ATTIVAZIONE DEI SERVIZI	7
RECESSO	8
TRASPARENZA TARIFFARIA, CONDIZIONI ECONOMICHE E FATTURAZIONE	8
TUTELA DEI CLIENTI	10
RECLAMI	11
INDENNIZZI	11
TUTELA DELLA RISERVATEZZA	12
PUBBLICAZIONE E VALIDITÀ DELLA CARTA	12
RIFERIMENTI	13

1. PREMESSA

Linkem S.p.A. (di seguito Linkem), operatore di telecomunicazioni nato nel 2001, è divenuto leader nazionale nella realizzazione di soluzioni di connettività ad internet a banda larga, attraverso le tecnologie wireless (senza fili) più innovative.

Attualmente Linkem gestisce un network di centinaia di reti sul territorio nazionale annoverando tra le proprie location i principali aeroporti italiani, centinaia di alberghi, aree di servizio di Autostrade per l'Italia, porti turistici, centri congressi e diversi hotspot cittadini (librerie, esercizi commerciali, circoli sportivi, etc.) dislocati su tutto il territorio nazionale.

Dal 2004 Linkem segue, inoltre, l'ambizioso progetto di portare la banda larga nelle aree geografiche che non sono raggiunte da connettività XDSL, ideando, realizzando e gestendo soluzioni flessibili e modulari in molte zone disagiate del nostro Paese, non raggiunte da questo servizio, per le quali effettuare scavi per posare cavi risulterebbe complesso e molto costoso.

Dal 2008 Linkem ha confermato la propria leadership nel mercato del wireless in Italia, partecipando (attraverso la società A.F.T. S.p.A., all'epoca sua controllante) alla gara di assegnazione delle licenze Wi-Max, ed aggiudicandosi 13 licenze regionali che permettono di raggiungere oltre l'80% della popolazione residente in Italia.

La Carta Servizi Linkem (di seguito per brevità la "Carta") integra le vigenti Condizioni Generali di Contratto ed è stata redatta considerando le linee guida disposte dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 179/03/CSP, 254/04/CSP, 131/06/CSP, 244/08/CSP, 79/09/CSP e 154/12/CONS.

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.

La Carta sarà soggetta a periodiche modifiche ed integrazioni in relazione alle evoluzioni tecnologiche ed alle modifiche regolamentari.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguaglianza ed imparzialità

Linkem eroga i propri servizi rispettando il principio di eguaglianza 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 adottando tutti gli strumenti necessari per realizzare condizioni di parità di accesso ed uguaglianza d'uso dei propri servizi ai disabili.

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 delle delibere n. 514/07/CONS e n. 182/08/CONS dell'AGCOM, si impegna a predisporre tutte le attività tecniche e gestionali necessarie per agevolare i Clienti non udenti.

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.

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 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 ad informare i medesimi, tramite 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

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

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

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 gestioneclienti@linkem.com per l'inoltro di richieste di informazione di qualsiasi tipo.

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.

3. 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. Ciascun valore, relativo agli indicatori sotto riportati, è contenuto nei documenti, allegati alla presente Carta dei Servizi.

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://www.linkem.com/Footer/Trasparenza/Pages/Trasparenza.aspx> di:

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

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

3.1 INDICATORI DI QUALITÀ PER I SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET**Tempo di attivazione del collegamento iniziale**

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.

Tasso di malfunzionamento

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.

Tempi di riparazione del malfunzionamento

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

Addebiti contestati

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

3.2 INDICATORI DI QUALITÀ PER I SERVIZI DI COMUNICAZIONI MOBILI**Tempo di rinnovo del credito**

Si intende il tempo, misurato in minuti, che intercorre tra il minuto in cui è stata registrata dall'operatore la richiesta della ricarica del credito e il minuto in cui il nuovo credito è effettivamente disponibile al richiedente.

Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi

Si intende il periodo di tempo che intercorre tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano o un equivalente sistema di risposta automatica risponde all'utente chiamante per fornire il servizio richiesto.

Reclami sugli addebiti

Inteso come:

- per i servizi post-pagati: la percentuale di fatture per cui il Cliente ha reclamato (in forma scritta o in alta forma riconosciuta

dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo;

- per i servizi pre-pagati: il rapporto tra il numero di reclami (in forma scritta o in alta forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) riguardanti gli addebiti ricevuti e il numero medio di SIM/USIM attive nel periodo di rilevazione.

Accuratezza delle fatture

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.

Tempo di attivazione del servizio mobile

Si intende il tempo, misurato in ore, che intercorre tra l'ora in cui è stato registrato l'ordine valido dall'operatore e l'ora in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

Accessibilità alla rete mobile

Si intende la percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due terminali, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete (l'indicatore è misurato sulla sola rete GSM, sulla sola rete UMTS e in combinazione su entrambe le reti).

Probabilità di mantenimento della connessione voce

Si intende la percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete GSM, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due terminali, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo (l'indicatore è misurato sulla sola rete GSM, sulla sola rete UMTS e in combinazione su entrambe le reti).

Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS

Si intende la probabilità che un messaggio SMS inviato dall'utente (Mobile Originated) sia effettivamente consegnato al centro di raccolta e gestione degli SMS (SMSC).

Tempo di consegna dell'SMS al primo tentativo

Si intende il valore medio dei tempi di consegna di un sms al primo tentativo fissato il periodo di osservazione.

Accessibilità al servizio dati a commutazione di pacchetto (GPRS, EGPRS) su reti GSM

Si intende la probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di almeno un canale per traffico dati sia soddisfatta dalla rete GPRS/EGPRS.

3.3 INDICATORI DI QUALITA' PER I SERVIZI DI CALL CENTER

Tempi di risposta alle chiamate al servizio di assistenza

Inteso come:

- 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;
- 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;
- tempo di risoluzione dei reclami: la percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti.

4. SERVIZI OFFERTI

Linkem offre servizi di connessione per la trasmissione di dati e voce tramite tecnologia wireless, raggiungendo anche luoghi nei quali non è disponibile la banda larga. I servizi sono forniti utilizzando tecnologie diverse, meglio specificate di seguito, in funzione delle quali si contraddistinguono le offerte.

Wi-Fi

Il Wi-Fi (standard IEEE 802.11 b/g) è una tecnologia operante nella banda dei 2.4Ghz 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 (802.11b) 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 54Mbps.

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 5.4Ghz (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 pre-Wi-MAX ha reso disponibili servizi di connettività con prestazioni ed affidabilità paragonabili alle tradizionali tecnologie via cavo.

Wi-MAX

Il Wi-MAX è un nuovo standard di connessione wireless che permette la realizzazione di reti di accesso a banda larga. In Italia i sistemi Wi-MAX lavorano alla frequenza di 3.5Ghz, licenziata dal Ministero delle Comunicazioni ad uso esclusivo di tale tecnologia.

Lo standard utilizzato da Linkem è l'IEEE 802.16e che consente connessioni in mobilità con ottimale gestione dell'Handover (aggancio di un terminale da una BS ad un'altra senza perdita della connessione) e del Roaming (possibilità del cliente di un gestore di connettersi tramite un altro gestore). Il Wi-MAX implementa le più efficienti tecniche di crittografia, sicurezza ed autenticazione contro intrusioni da parte di terzi e consente un efficace utilizzo del canale trasmissivo, attraverso differenti prioritizzazioni del traffico IP.

In tal modo si può ottimizzare l'erogazione di differenti servizi in base alle specifiche esigenze di ognuno di essi, massimizzando le prestazioni sperimentate dai Clienti.

LTE

LTE rappresenta oggi l'ultimo sviluppo delle tecnologie di accesso wireless per l'erogazione di servizi basati su protocollo IP in mobilità ed è capace di soddisfare una domanda di mercato sempre più sofisticata ed esigente.

LTE rappresenta la naturale evoluzione del Wi-MAX in quanto costruito utilizzando le medesime tecnologie di base. LTE e Wi-MAX possono operare nella medesima porzione di spettro; la rete LTE Linkem opera, quindi, alla frequenza di 3.5Ghz, licenziata dal Ministero delle Comunicazioni allo scopo di erogare servizi di accesso a Larga Banda.

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

ADSL

Classe di tecnologie di livello fisico utilizzate per l'accesso ad Internet ad alta velocità 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).

SERVIZI DI COMUNICAZIONI MOBILI

I servizi di comunicazione mobile sono basati su tecnologie di generazione 2, 2,5 e 3 e consentono ai clienti di accedere in mobilità a un certo numero di funzionalità quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, effettuare e ricevere chiamate voce (anche verso numeri internazionali), inviare e ricevere messaggi di testo (sms), accedere ad Internet. Il servizio, erogato tramite SIM, è fruibile anche all'estero mediante accordi c.d. di roaming.

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.

Le frequenze da utilizzare sono assegnate dal MISE, previo pagamento canone annuale, su domanda dell'operatore corredata da dettagliata documentazione di progetto. Il range delle frequenze utilizzate va da 7 a 32GHz. La scelta della frequenza e l'ampiezza del canale è dettata dai seguenti parametri:

- Frequenze e canali disponibili sulla tratta
- Capacità target del collegamento
- Uso ottimizzato dello spettro (maggiore la distanza, minore la frequenza)

La frequenze di lavoro utilizzate per i ponti radio:

- 38 GHz fino ad distanze di 2 km
- 23 GHz per distanze ≤ 6
- 18 GHz per distanze ≤ 10
- 13GHz per distanze ≤ 15 km
- 7 GHz per distanze ≤ 20 Km

5. ACQUISTO ED ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

Scelta della modalità di conclusione del contatto

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

Per i servizi forniti tramite infrastruttura Wi-MAX, ADSL e LTE:

- registrandosi sul sito web di Linkem: www.linkem.com ed inviando copia del documento d'identità nelle modalità consentite. In tal caso il Cliente riceverà a casa il contratto e quanto necessario per l'attivazione del servizio
- recandosi presso uno dei Punti vendita autorizzati
- chiamando l'assistenza clienti da rete fissa gratis all'800 546 536 e dai cellulari allo 06 94444
- attraverso il canale web di Linkem
- avvalendosi dei soggetti autorizzati da Linkem alla ricezione della proposta di abbonamento, i cui riferimenti sono reperibili visitando il sito web www.linkem.com

Per i servizi forniti tramite infrastruttura Hiperlan:

- tramite Business Partner Linkem di zona
- contattando il call center Linkem
- scaricando i moduli sul sito Linkem

Per il servizio fornito tramite infrastruttura di rete mobile:

- tramite Business Partner Linkem di zona

Per il servizio fornito tramite infrastruttura Wi-Fi:

- acquisto on-line tramite il canale e-commerce “Shop”, a cui il Cliente può accedere gratuitamente e liberamente da ciascun Hot Spot del network Linkem nonché da remoto, da casa o da ufficio. Il pagamento avviene tramite carta di credito
- acquisto off-line della Scratch Card (account di connessione fisici) all'interno della location in cui si trova.

Il Call Center supporta il cliente guidandolo nella procedura di acquisto ed utilizzo del servizio.

6. RECESSO**Per i servizi forniti tramite infrastruttura Wi-MAX, ADSL, Hiperlan e LTE**

Il Cliente potrà esercitare il diritto di recesso in qualsiasi momento, inviando a Linkem il modulo di recesso, compilato in ogni sua parte e debitamente sottoscritto, mediante lettera A/R a Linkem S.p.A. Viale Città d'Europa 681, 00144 Roma o all'indirizzo email cessazioneservizio@linkem.com ovvero mediante fax al numero 080/5622090, allegando fotocopia del documento d'identità e codice fiscale, con un preavviso di 30 giorni.

Qualora il contratto sia stato concluso mediante mezzi di comunicazione a distanza o fuori dai locali commerciali, ai sensi del d. lgs. 206/2005, il Cliente 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. Viale Città d'Europa 681, 00144 Roma o all'indirizzo email cessazioneservizio@linkem.com ovvero mediante fax al numero 08/05622090 entro 14 giorni lavorativi a far data dalla conclusione del contratto.

Per il servizio fornito tramite infrastruttura Wi-Fi

Il Cliente che abbia acquistato un account non usufruendone può esercitare il diritto di recesso, provvedendo a darne comunicazione scritta mediante lettera A/R a Linkem S.p.A. - Viale Città d'Europa 681, 001144, Roma, o via fax al numero 080/5622090, o via mail all'indirizzo cessazione_servizio@linkem.com, con allegata fotocopia del documento di identità e del codice fiscale,

Il recesso può essere esercitato entro e non oltre:

- 14 giorni dall'acquisto del servizio in caso di acquisto on-line;
- 7 giorni dall'acquisto del servizio in caso di acquisto off-line.

Per il servizio fornito tramite infrastruttura di rete mobile

Al Cliente è riconosciuta la facoltà di recedere in ogni momento dal rapporto contrattuale inviando a Linkem il modulo di recesso, compilato in ogni sua parte e debitamente sottoscritto, mediante lettera A/R a Linkem S.p.A. - Viale Città d'Europa 681, 00144 Roma, o via fax al numero 080/5622083, o via mail all'indirizzo cessazioneserviziomobile@linkem.com, con allegata fotocopia del documento d'identità e del codice fiscale. Linkem disattiverà la Carta SIM entro i successivi 30 (trenta) giorni a far data dalla ricezione del modulo di recesso debitamente compilato in ogni sua parte, sottoscritto e completo dei documenti richiesti.

7. 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, sugli eventuali costi di attivazione della Carta SIM e/o dei servizi offerti. Tali informazioni vengono diffuse attraverso il materiale informativo, le comunicazioni pubblicitarie, il Servizio Assistenza Clienti e il sito www.linkem.com.

Linkem, in conformità alla normativa vigente, rende disponibile al Cliente il servizio di trasparenza tariffaria (“Identify Number”) che consente di conoscere l'operatore di telefonia mobile di appartenenza del numero

di telefono che il Cliente desidera chiamare. Il servizio è fruibile chiamando da numero di telefono Linkem, il numero 456.

Per i servizi in abbonamento, la fattura sarà inviata al Cliente con almeno 15 gg 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.

Per i servizi forniti tramite infrastruttura Wi-MAX, ADSL e LTE

La fatturazione (disponibile in formato elettronico o in formato cartaceo) avverrà:

- per i servizi a canone, su base bimestrale anticipata

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 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. Decorso 90 giorni dalla cessazione del contratto, Linkem restituisce tali depositi maggiorati nella misura prevista contrattualmente.

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.

Per i servizi forniti tramite infrastruttura di rete mobile

Il Cliente può in ogni momento controllare a quanto ammonta il credito sulla propria Carta SIM e avere informazioni sul proprio profilo tariffario: a) chiamando gratuitamente il numero 4444; b) accedendo all'area dedicata sul sito www.linkem.com.

Qualora per qualsiasi causa il Cliente avesse usufruito del servizio mobile in misura eccedente rispetto al valore di traffico telefonico presente sulla Carta SIM, Linkem si riserva di addebitare al Cliente il valore di traffico sviluppato in eccedenza all'atto della successiva ricarica, fatto salvo qualsiasi altro mezzo di legittimo esercizio della pretesa di Linkem al pagamento dei corrispettivi dovuti dal Cliente. In caso di mancata ricarica della Carta SIM per 12 mesi consecutivi, la Carta SIM avrà accesso limitato al servizio mobile per ulteriori 30 (trenta) giorni, durante i quali il Cliente potrà solo ricevere telefonate voce, SMS, MMS. Scaduto tale termine, la Carta SIM e la numerazione ad essa associata verranno disattivate. Nel rispetto della normativa vigente il numero mobile associato alla Carta SIM non potrà essere assegnato a terzi nei successivi 11 mesi e resterà nella disponibilità del Cliente che potrà chiedere di riattivare la Carta SIM con lo stesso numero mobile, secondo le modalità descritte sul sito www.linkem.com rese disponibili contattando il Servizio di Assistenza Clienti. Decorso anche tale ulteriore periodo senza che il Cliente abbia intrattenuto con Linkem alcun rapporto commerciale relativo al presente Contratto, quest'ultima sarà libera di assegnare a terzi il numero mobile associato alla Carta SIM disattivata onde garantire un uso effettivo ed efficiente delle numerazioni.

L'eventuale "credito residuo", presente sulla Carta SIM al momento della disattivazione potrà essere riconosciuto da Linkem al Cliente che ne faccia espressa richiesta secondo quanto previsto al successivo punto "Riconoscimento del credito residuo in caso di recesso, disattivazione della carta sim e portabilità del numero" della presente Carta.

Riconoscimento del credito residuo in caso di recesso, disattivazione della carta sim e portabilità del numero.

In caso di recesso, disattivazione della Carta SIM o portabilità del numero, Linkem potrà procedere al riconoscimento, al Cliente che ne faccia espressamente richiesta, del traffico acquistato e non consumato cd. "credito residuo", secondo quanto accertato dai propri sistemi al momento della cessazione del rapporto, dell'intervenuta disattivazione o dell'avvenuta portabilità.

Il credito residuo, escluso il credito maturato grazie a sconti, bonus e/o promozioni potrà essere richiesto dal Cliente attraverso l'apposito modulo disponibile sul sito www.linkem.com. Il Cliente potrà scegliere di trasferire gratuitamente il credito residuo su altra Carta SIM intestata al Cliente medesimo o a persona da questi indicata oppure di ottenere l'importo monetario corrispondente al valore nominale del credito residuo a mezzo accredito su conto corrente, le cui coordinate bancarie saranno indicate dal Cliente nell'apposito modulo; in quest'ultimo caso il Cliente sarà tenuto a corrispondere gli eventuali costi amministrativi sostenuti da Linkem per la restituzione del credito. Il Cliente prende atto ed accetta che, ove il credito residuo fosse inferiore o pari ai costi sostenuti da Linkem per la restituzione, il credito residuo resterà imputato a nome del Cliente sui sistemi informativi di Linkem o, previa richiesta espressa del Cliente, trasferito su altra Carta SIM intestata al Cliente medesimo o a persona da questi indicata. In assenza di qualsiasi richiesta da parte del Cliente, Linkem manterrà comunque memoria sui propri sistemi dell'eventuale credito residuo presente sulla Carta SIM al momento della cessazione del rapporto, nel rispetto dell'ordinario termine di prescrizione dei diritti di credito.

Anche in caso di portabilità del numero verso altro operatore, Linkem procederà al riconoscimento del credito residuo così come accertato sui sistemi di Linkem al momento dell'effettiva cessazione. Linkem si riserva di fornire il relativo servizio tenendo altresì conto delle condizioni tecniche e dei tempi necessari, oltre che dei costi connessi, e non potrà essere ritenuta responsabile in caso di mancato trasferimento, in tutto o in parte, del credito residuo per fatti non direttamente imputabili a Linkem.

Blocco della Carta SIM in caso di furto o smarrimento

Il Cliente può in qualunque momento chiedere il blocco della Carta SIM, previa sua identificazione anche telefonica; Linkem potrà chiedere conferma, in forma scritta, anche via fax, della richiesta di blocco della Carta SIM.

In caso di furto o smarrimento della Carta SIM il Cliente dovrà chiamare tempestivamente il Servizio Assistenza Clienti comunicando l'accaduto ed i dati dell'intestatario (numero telefonico, nome, cognome, codice fiscale, tipo e dati del documento di identificazione); in questo modo la Carta SIM, previa verifica della titolarità, verrà immediatamente bloccata da Linkem. Il Cliente dovrà altresì presentare formale denuncia alle Autorità di Pubblica Sicurezza. In caso di ritrovamento della Carta SIM, il Cliente dovrà contattare il Servizio Assistenza Clienti per ricevere le informazioni necessarie per procedere allo sblocco.

Il Cliente avrà comunque la possibilità di mantenere il numero di telefono mobile su una nuova Carta SIM; le informazioni necessarie per chiedere la nuova Carta SIM sono rese note al Cliente attraverso il Servizio Assistenza Clienti e sul sito www.linkem.com.

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.

8. TUTELA DEI CLIENTI

Assistenza al cliente

Le eventuali segnalazioni, reclami e richieste di assistenza relative a malfunzionamenti o mancate attivazioni del servizio possono essere comunicate per telefono da rete fissa gratis ai numeri 800 546 536 - 800 080 211 per i Clienti Privati e 800 487 078 per i Clienti Business e dai cellulari ai numeri 06 94444 - 02 92854000. Servizio Clienti disponibile 7 giorni su 7 dalle 08:00 alle 21:00.

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 utenti

In osservanza delle delibere n. 514/07/CONS e n. 182/08/CONS dell'AGCOM, Linkem si impegna a predisporre tutte le attività tecniche e gestionali necessarie per agevolare i Clienti non utenti.

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 all'indirizzo indicato al successivo art. 13 della Carta.

I reclami possono essere presentati anche 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 rigetto la risposta sarà 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 173/07/CONS.

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.

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, comma 11 della legge n. 249 del 1997 e della Delibera n. 173/07/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.

10. INDENNIZZI

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

- a) tempo di attivazione del collegamento iniziale del servizio di connettività: €2 per ogni giorno di ritardo, fino ad un importo massimo di €40 per i clienti privati e €4 per ogni giorno di ritardo, fino ad un importo massimo di €100 per i clienti Linkem Office; per i clienti che abbiano sottoscritto l'offerta Linkem Turbo saranno riconosciuti €5 per ogni giorno di ritardo, fino ad un importo massimo di €50 e per i clienti che abbiano sottoscritto l'offerta Linkem Turbo 50 o Linkem Turbo 100 saranno riconosciuti €10 per ogni giorno di ritardo, fino ad un importo massimo di €100;
- b) tempo per la riparazione dei malfunzionamenti del servizio di connettività: €2 per ogni giorno di ritardo, fino ad un importo massimo di €40 per i clienti privati e €4 per ogni giorno di ritardo, fino ad un importo massimo di €100 per i clienti Linkem Office; per i clienti che abbiano sottoscritto l'offerta Linkem Turbo saranno riconosciuti €2.5 per ogni ora lavorativa

- di ritardo, fino ad un massimo di €100 al mese e per i clienti che abbiano l'offerta Linkem Turbo 50 o Linkem Turbo 100 saranno riconosciuti €5 per ogni ora lavorativa di ritardo, fino ad un massimo di € 200 al mese;
- c) sospensione del servizio di connettività senza l'eventuale preavviso, se contrattualmente previsto, qualora suddetto evento non sia dipeso da caso fortuito o forza maggiore: €2 per ogni giorno di ritardo, fino ad un importo massimo di € 20 per i clienti privati, €4 per ogni giorno di ritardo, fino ad un importo massimo di €40 per i clienti Linkem Office e Linkem Turbo, Linkem Turbo 50 e Linkem Turbo 100;
 - d) tempo di attivazione del servizio mobile: €2 per ogni giorno di ritardo, fino ad un importo massimo di €40;
 - e) reclami sugli addebiti: €2 per ogni giorno di ritardo, fino ad un importo massimo di €20;
 - f) tempo massimo per l'accredito al Cliente: €2 per ogni giorno di ritardo, fino ad un importo massimo di €40 per i clienti del servizio mobile;
 - g) tempo di attivazione MNP: € 2,5 per ogni giorno lavorativo di ritardo, fino ad un importo massimo di €50;

Nei casi di cui alle lettere a) e c), i Clienti avranno diritto al riconoscimento di un indennizzo automatico, segnalando il disservizio occorso tramite fax o lettera raccomandata A/R; Linkem, accertata nei 45 (quarantacinque) giorni successivi la sussistenza dell'eventuale disservizio, corrisponde automaticamente gli indennizzi calcolati in base a quanto riportato nel presente articolo, 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.

Negli altri casi di indennizzo sopra elencati, i Clienti dovranno far pervenire la richiesta di indennizzo tramite fax 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.

11. 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.

12. PUBBLICAZIONE E VALIDITÀ DELLA CARTA

La carta è pubblicata sul sito web <http://www.linkem.com/Footer/Trasparenza/Pages/Trasparenza.aspx>.
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.

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

A COSA SERVE	E-MAIL	FAX
Contratti clienti - variazioni	servizioclienti@linkem.com	080.5622085
Disdette - recessi / rinunce	cessazione servizio@linkem.com	080.5622090
Info generiche	info@linkem.com	080.5622084
Segnalazioni - reclami	gestioneclienti@linkem.com	080.5622086
Modulo SDD	gestionesdd@linkem.com	080.5622087
Invio ricevute di pagamento	sollecitopagamenti@linkem.com	080.5622089
Unlicensed	antea@anteasrl.it	06.87459161
Mobile		
Info generiche	infomobile@linkem.com	080.5622080
Contratti clienti - variazioni segnalazioni - reclami	servizioclientimobile@linkem.com	080.5622081
Portabilità su SIM Linkem attiva	portabilitamobile@linkem.com	080.5622082
Disdette - recessi - rinunce blocco SIM	cessazione serviziomobile@linkem.com	080.5622083