

CARTA DEI SERVIZI LWLINK

1. PREMESSE

La società Lake Web S.r.l. (P.IVA 01758630030), con sede legale in Verbania (VB), via Rigola n. 29, iscritta al Registro delle Imprese di VB al n. 1874, in persona del suo legale rappresentante *pro tempore* (denominata nelle presenti Condizioni generali come "**Lake Web**") è un Internet Service Provider (fornitore di servizi internet). La Carta dei Servizi definisce gli impegni della società nei confronti dei Clienti e i loro diritti in relazione alla fornitura dei servizi contrattualmente previsti. Attraverso questo documento **Lake Web** si impegna:

- ad operare per ottenere un continuo miglioramento dei propri standard di qualità;
- a semplificare, potenziare e rendere più trasparente il proprio rapporto col Cliente.

La presente Carta dei Servizi, ferme restando le specifiche disposizioni previste nei contratti, è vincolante per **Lake Web** nei confronti dei Clienti e costituisce il punto di riferimento nei rapporti con gli stessi.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi di **Lake Web** si ispira ai principi fondamentali indicati all'articolo 3 della Delibera n° 179/03/CSP emanata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, di seguito elencati:

• Eguaglianza e imparzialità

Lake Web fornisce alla propria clientela servizi di telecomunicazioni, ispirandosi al principio di uguaglianza dei diritti dei Clienti e prescindendo da distinzioni riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Ispirandosi ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, **Lake Web** garantisce la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti. Eguaglianza e imparzialità, col divieto quindi di ogni ingiustificata discriminazione, ma con l'interesse a diversificare e adeguare le modalità di prestazione dei servizi agli utenti, tenuto conto delle loro condizioni personali e sociali.

Su tali principi **Lake Web** basa l'interpretazione delle singole clausole sia generali che specifiche di fornitura dei servizi ed in base ad essi interpreta le norme che regolamentano il settore e fissa le varie clausole contrattuali per la fornitura dei servizi alla clientela.

• Continuità

Lake Web fornisce i propri servizi in modo continuo, regolare e senza interruzioni, salvo le necessarie azioni di manutenzione ordinaria e straordinaria. In caso di irregolare funzionamento o di interruzione del servizio, **Lake Web** adotta le misure necessarie ad arrecare il minor disagio possibile ai Clienti.

• Diritto di scelta

Lake Web mette in condizione i Clienti di scegliere tra i diversi servizi offerti informando la clientela circa le proprie offerte e le condizioni economiche e tecniche del servizio che può fornire, impegnandosi ad utilizzare un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile.

• Partecipazione

Lake Web riconosce che è un diritto dei suoi Clienti avere un servizio di telecomunicazioni fornito in modo corretto.

Per questo motivo, **Lake Web** favorisce l'informazione più ampia presso la propria clientela circa il controllo, la verifica della funzionalità e dell'efficienza dei servizi forniti.

Ogni proposta e/o suggerimento giunto a **Lake Web** verrà adeguatamente considerata ed interpretata al fine di trarne ogni beneficio possibile. Ciò implica la piena disponibilità ad ascoltare ed esprimere opinioni e punti di vista differenti. Secondo le modalità previste dal Regolamento UE 2016/679 in materia di Protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, ogni Cliente ha inoltre diritto ad accedere alle informazioni aziendali che lo riguardano.

• Efficienza ed Efficacia

Lake Web fornisce il servizio di telecomunicazioni in modo efficiente, cioè con diligenza, in modo efficace ed il più utile possibile ai suoi Clienti. **Lake Web** farà il necessario per mantenere e migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio.

• Cortesia e trasparenza

Lake Web si impegna ad usare la massima cortesia nei confronti del Cliente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni al fine di assicurare la massima disponibilità e accessibilità delle informazioni sui servizi offerti.

In particolare, il servizio Help Desk è a disposizione del Cliente per ogni sua necessità concernente i servizi offerti. La continua attenzione all'ascolto e alla realizzazione, ove possibile, delle richieste del Cliente è considerata da **Lake Web** un'indispensabile risorsa per la propria crescita professionale ed economica.

3. PARAMETRI DI QUALITÀ

Nello svolgimento della propria attività **Lake Web** rivolge la massima attenzione al grado di soddisfazione della clientela ponendosi obiettivi sempre più ambiziosi in termini di qualità dei servizi offerti.

In un'ottica di miglioramento continuo e di centralità dell'utente l'azienda adotta una serie di indicatori stabilendo annualmente degli obiettivi da raggiungere in base ai quali valutare periodicamente il livello qualitativo conseguito, nel pieno rispetto della direttiva generale sulla qualità nei servizi di telecomunicazioni e in linea con le successive delibere specifiche.

Gli indicatori riportati nella seguente Carta dei servizi sono validi in condizioni normali di servizio, fatta quindi eccezione l'eventualità che si verifichino:

- guasti nella propria rete o in quella di operatori interconnessi;
- manutenzioni periodiche atte a garantire il corretto funzionamento delle reti di trasmissione e il mantenimento della qualità di erogazione;
- cause di forza maggiore: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi o atti dell'autorità pubblica.

4. TUTELA DEL CLIENTE DI QUALITÀ

• Offerta dei servizi

Lake Web si rivolge al mercato con una gamma completa di servizi di comunicazione integrata, offerti studiando sempre le soluzioni più idonee ad ogni realtà.

I settori di attività coprono fonìa, trasmissione dati, servizi di comunicazione unificata e virtualizzazione ed ulteriori servizi quali: hosting, housing, caselle e-mail, PEC, domini.

I servizi che compongono l'offerta integrata di **Lake Web** sono resi nella massima trasparenza nei confronti della clientela, attraverso l'adozione di contratti di fornitura ("Domanda di Adesione", "Allegato A" e "Offerta" dello specifico servizio) in cui vengono adeguatamente descritti:

- la tipologia di servizio oggetto del contratto;
- le condizioni tecniche ed economiche, con particolare attenzione alla definizione dei prezzi e dei costi di manutenzione;
- la durata, le condizioni di rinnovo e di cessazione dei servizi e del contratto.

• Il contratto

Il Contratto è l'accordo composto dalle Condizioni Generali, Proposta, l'Offerta Commerciale, l'Allegato A, gli Allegati tecnici (ove previsti) ed ogni ulteriore documento allegato. Il Contratto, come definito poc'anzi, si considererà perfezionato, salvo comunicazione contraria da parte di **Lake Web**, con l'attivazione del Servizio Principale Richiesto dal Cliente.

• Diritto di recesso

Nel caso il Cliente intenda recedere dal Contratto la comunicazione, così come previsto nelle Condizioni Generali di Contratto, dovrà essere inviata con Posta Elettronica Certificata all'indirizzo lakeweb@lwcert.it.

• Consumi e traffico telefonico

Lake Web, nel rispetto di quanto stabilito dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e nel rispetto dei principi di tutela del Cliente, al fine di garantire uno strumento di controllo del livello di consumi legato all'uso del servizio oggetto del contratto fornisce alla propria clientela la possibilità di controllare on line in ogni momento i consumi accedendo alla propria area riservata sul sito ufficiale di **Lake Web**.

• Informazioni alla clientela

Nel pieno rispetto di quanto stabilito dall'Autorità Garante nelle Comunicazioni con la delibera 179/03/CSP, **Lake Web** riconosce il diritto della clientela ad un'informazione completa, tempestiva e trasparente relativamente a modifiche delle condizioni tecniche ed economiche del contratto con 30 giorni di anticipo rispetto alla loro applicazione con facoltà del Cliente di recedere senza l'applicazione di penali qualora non accetti le nuove condizioni.

A tal fine **Lake Web** mette a disposizione degli utenti:

- un numero verde gratuito 800.036.494;
- messaggi email informativi o altro materiale inviato direttamente al Cliente;
- i siti web www.lwlink.it e www.lakeweb.it.

Lake Web, inoltre, si impegna ad informare gli utenti del loro diritto di scelta di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico e circa le modalità di inserimento, modifica e cancellazione dei dati personali nonché delle modalità di fornitura degli elenchi secondo quanto stabilito dalle Delibere 36/02/CONS e 180/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e del Provvedimento del 24/02/2011 del Garante per la Protezione dei Dati Personalini.

• Sbarramento selettivo di chiamata a tutela dell'utenza

In adempimento di quanto previsto dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni a tutela dell'utenza (Delibere n. 418/07/CONS, n. 97/08/CONS, n. 348/08/CONS e n. 600/09/CONS), **Lake Web** prevede l'attivazione di un blocco standard permanente delle chiamate verso alcune Numerazioni Non Geografiche (899, 894 e 895 ad esclusione di quelli composti da sei cifre, numerazioni internazionali e satellitari).

Sarà comunque possibile effettuare chiamate verso le numerazioni disabilitate, sbloccando sia singole numerazioni sia l'intero paniere di direttori, richiedendo lo sblocco a **Lake Web**.

• Irregolare funzionamento del servizio

L'impegno di **Lake Web** è quello di riuscire ad eliminare la causa del disservizio entro il termine massimo previsto al successivo punto tempi di risoluzione dei disservizi fermo restando la possibilità per alcune tipologie di servizio offerte al Cliente di attivare meccanismi di intervento diversi con tempi di risoluzione più rapidi.

Il Cliente può effettuare una segnalazione contattando l'Help Desk via telefono ai seguenti recapiti:

- Numero Geografico +39.0323.934428 int. 2;
- via e-mail scrivendo a support@lakeweb.it;
- Tramite web accedendo a <https://ticket.lwlink.it>.

Il servizio di Help Desk è attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle 18.30.

Al ricevimento della segnalazione di un guasto sarà effettuata un'analisi del livello di gravità del guasto e nei casi sia rilevata la responsabilità di **Lake Web** per un guasto su propria infrastruttura, sono previste le tempistiche di risoluzione sottoindicate:

Grado 1: Totale indisponibilità del servizio. Per le segnalazioni ricevute entro le ore 14:00 (in giorno lavorativo), la risoluzione

è prevista entro le 14 ore lavorative successive nel 90% dei casi. Per le segnalazioni ricevute dalle ore 14:00 alle ore 18:00 (sempre in giorno lavorativo) la risoluzione è prevista entro le ore 16:00 del giorno lavorativo successivo al giorno di apertura della segnalazione da parte del Cliente del 90% dei casi.

Grado 2: Servizio degradato ossia funzionante con prestazioni inferiori ai livelli garantiti. Per le segnalazioni ricevute in un giorno lavorativo, a prescindere dall'orario di apertura della segnalazione, la risoluzione è prevista entro le 36 ore lavorative successive all'apertura della segnalazione da parte del Cliente nel 90% dei casi.

In situazioni di causa di forza maggiore, potrebbe essere previsto un tempo di intervento superiore a quanto sopra descritto. In caso di lavoro pianificato con il Cliente, con tempi concordati, non si applica il normale tempo di ripristino. Le segnalazioni aperte nei giorni festivi, sia in caso di disservizio che degrado, verranno prese in carico da **Lake Web** nella prima ora lavorativa utile successiva a quella di apertura della segnalazione da parte del Cliente.

• Pagamento del servizio

Lake Web dedica particolare attenzione al processo di fatturazione impegnandosi a garantire alla propria clientela elevati standard di trasparenza in linea con quanto stabilito dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Le fatture vengono emesse con periodicità variabile (in base alla tipologia di servizio erogato) contengono l'addebito anticipato dei canoni e posticipato dei servizi a consumo (traffico).

La fattura viene inviata al Cliente ed accompagnata, a titolo gratuito, al link ove consultare il traffico oggetto di fatturazione. Il pagamento delle fatture può avvenire a mezzo RID, bonifico bancario o comunque nelle modalità esplicitamente riportate nella documentazione d'offerta del servizio presentata al Cliente. In caso di modifiche alle condizioni economiche dei servizi offerti e delle condizioni di contratto il Cliente viene informato con almeno 30 gg di anticipo rispetto alla data di applicazione.

In caso di errori di fatturazione, e salvo i casi di rimborso automatico nei casi di errati addebiti ad una pluralità di utenti, le richieste di rimborso o i reclami relativi alla fatturazione potranno essere inoltrate a **Lake Web** per iscritto agli specifici punti di contatto.

• Risoluzione delle controversie

Per le controversie tra **Lake Web** e il Cliente vige quanto stabilito in materia dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con delibera n° 203/18/CONS. In base all'art. 3 della citata delibera, per le controversie rimesse alla competenza dell'Autorità, il ricorso in sede giurisdizionale è improcedibile fino al momento in cui si adempie all'obbligo di conciliazione dinanzi ad organi di risoluzione extragiudiziale delle controversie.

In ossequio alla Delibera n. 179/03/CSP, **Lake Web** assicura agli utenti il diritto a presentare senza oneri aggiuntivi reclami e segnalazioni per iscritto, a mezzo fax o via e-mail, relativi a malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi nonché dei livelli di qualità in essa stabiliti, ai seguenti recapiti: e-mail: info@lakeweb.it - PEC: lakeweb@lwcert.it.

Il Cliente deve presentare eventuali reclami entro 3 mesi dal momento in cui è venuto a conoscenza del ritardo e/o disservizio o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, altrimenti perde il diritto all'indennizzo, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte.

Lake Web si impegna a valutare la fondatezza del reclamo ed a comunicare l'esito di detta valutazione tramite risposta scritta al Cliente entro 60 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto.

In caso di accoglimento del reclamo saranno comunicati al Cliente i provvedimenti posti in atto per risolvere le irregolarità

riscontrate. Qualora sia dovuto un rimborso, questo sarà liquidato con accredito sul primo ciclo di fatturazione utile.

Il Cliente che non sia soddisfatto dell'esito del reclamo o della richiesta di rimborso potrà richiedere la documentazione relativa alle verifiche svolte da **Lake Web** per valutarne la fondatezza ed eventualmente esperire la conciliazione.

- **Indennizzi**

Se il reclamo presentato dal Cliente ai sensi del precedente articolo 4.9, ha esito positivo, sempre che il disservizio sia ad essa imputabile, **Lake Web** si impegna a corrispondere, su specifica richiesta scritta del Cliente ai medesimi recapiti indicati per il reclamo, un indennizzo pari ad 2 euro + IVA per ogni giorno lavorativo di ritardo, fino ad un massimo di 100 euro (+IVA), rispetto agli standard relativi all'espletamento della procedura di cambiamento di operatore, ai tempi di risoluzione dei disservizi/degradi e di risposta ai reclami (quest'ultimo). Fatta eccezione per il caso di ritardo nell'espletamento della procedura di cambio operatore, il calcolo dell'indennizzo è tuttavia effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente, e cioè a decorrere dalla stessa; inoltre, l'indennizzo per mancata risposta al reclamo, è calcolato in misura unitaria anche se sono coinvolte più utenze o più reclami reiterati o successivi. L'importo così calcolato viene liquidato nel primo ciclo di fatturazione utile, stornando dal canone del mese successivo la quota corrispondente all'indennizzo stesso, ed eventuali importi eccedenti dalle fatture successive. Se l'utente ha utilizzato i Servizi in modo anomalo o, comunque, non conforme alle condizioni stabilite dal Contratto stipulato, non ha diritto ad indennizzi per i disservizi conseguenti o, comunque, collegati a tale utilizzo.

- **Tutela della Privacy**

Ai sensi del Regolamento UE 2016/679 in materia di Protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, **Lake Web** garantisce la massima riservatezza delle informazioni fornite dai clienti, le quali non potranno essere utilizzate, salvo il consenso diretto dell'interessato o la richiesta delle autorità competenti, per le finalità diverse dall'erogazione e fatturazione del servizio.

L'informativa completa è disponibile al seguente link:

<https://www.lwlink.it/privacy-policy>.

- **CGC e Offerte dei Servizi**

In ottica di completa trasparenza verso il Cliente, **Lake Web** pubblica sul proprio sito web all'indirizzo <https://www.lwlink.it/reg-el/doc/> l'archivio storico della propria documentazione contrattuale.