

 	CARTA DEI SERVIZI	DOC	Release 2016
		Data	29/06/2016
		Pag.	1 di 20

CARTA DEI SERVIZI



Approvazioni Stato Modifiche

Edizione	Descrizione e riferimenti	Verificato	Approvato	Data
3	Revisione del testo	MM	DG	29/06/2016

 	CARTA DEI SERVIZI	DOC	Release 2016
		Data	29/06/2016
		Pag.	2 di 20

SOMMARIO

1. Linea Com e la Carta dei Servizi	3
2. Chi siamo	3
3. I principi	3
3.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento	4
3.2 Continuità	4
3.3 Partecipazione, cortesia e trasparenza	4
3.4 Efficacia ed efficienza	4
3.5 Trasparenza delle condizioni contrattuali	4
4. Gli impegni	5
5. Standard di qualità	6
5.1. Verifica e controllo	7
5.2. Valutazione della qualità dei servizi offerti	7
6. Fatturazione e modalità di pagamento	7
7. Gestione reclami	8
8. Indennizzi e rimborsi	10
9. Riparazione dei guasti	11
10. Come contattarci	11
11. Linea Com a tutela del Cliente	12
11.1. Le informazioni al Cliente	12
11.2. Protezione dei dati personali - Riservatezza delle Informazioni	12
11.3. Registro Pubblico delle Opposizioni	13
11.4. Rapporti con i Clienti	13
11.5. Garanzie offerte al Cliente	13
12. I Servizi –Telefonia fissa ed accesso ad Internet	14
12.1 Offerta dei servizi ad accesso diretto	14
12.2. Offerta dei servizi ad accesso indiretto	14
13. Norme di carattere generale	15
13.1 Modifiche	15
13.2 Informazione utenti e sospensione dei servizi	15
13.3 Limitazioni di responsabilità	16
13.4 Uso improprio del servizio da parte del cliente	16
13.5 Inserimento del nominativo nell’elenco telefonico	17
ALLEGATO A – Obiettivi di qualità per i servizi di telefonia fissa	18
ALLEGATO B – Obiettivi di qualità per i servizi di accesso ad Internet da postazione fissa	19
ALLEGATO C – Obiettivi di qualità per i servizi telefonici di contatto (Call center)	20

 	CARTA DEI SERVIZI	DOC	Release 2016
		Data	29/06/2016
		Pag.	3 di 20

1. Linea Com e la 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 con Delibera n. 179/03/CSP e con le Delibere n. 254/04/CSP, 131/06/CSP, 79/09/CSP e successive modifiche ed integrazioni, 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.

Il Customer Care Linea Com è a disposizione dei clienti al numero verde **800.585.100**, con chiamata gratuita, o per qualsiasi altra informazione riguardante i servizi di comunicazione elettronica¹.

La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito www.lineacom.it.

2. Chi siamo

Dal 1 Gennaio 2014 AEMCOM (*Cremona*) e Linea Com (*Rovato – BS*) si integrano in Linea Com².

Due aziende partecipate da LGH ed entrambe impiegate nello stesso tipo di attività mettono in rete la propria esperienza all'interno di un'unica realtà al servizio del territorio.

Linea Com è un operatore di telecomunicazioni che si propone di offrire servizi di comunicazione elettronica attraverso la rete di accesso proprietaria per la fornitura di servizi a banda larga su fibra ottica, rame e wireless.

Dal 1999 a oggi, la società Linea Com ha ottenuto dal Ministero dello Sviluppo Economico – dipartimento Comunicazioni - i seguenti titoli per Reti e Servizi di Comunicazione Elettronica:

- Autorizzazione Generale per la fornitura di servizio telefonico accessibile al pubblico;
- Autorizzazione Generale per la fornitura di reti pubbliche di comunicazioni;
- Autorizzazione Generale per i servizi Internet (*attualmente Linea Com è Maintainer accreditato presso la Registration Authority Italiana ed è Autonomous System*);
- Autorizzazione Generale per i servizi wireless su frequenze pubbliche condivise 2,4 e 5 GHz per servizi WiFi e HiperLan.

Per ricevere maggiori informazioni su Linea Com e/o su altre Aziende ad essa associate, è a disposizione della clientela il sito web www.lineacom.it.

3. I principi

L'erogazione dei servizi da parte di Linea Com 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 perseguimento di obiettivi di efficienza ed efficacia.

¹ I servizi di "comunicazione elettronica" comprendono anche i servizi di telecomunicazioni

² In data 18 dicembre 2013, la Camera di Commercio di Cremona ha registrato l'atto di fusione per incorporazione della società Linea Com in AEMCOM. - AEMCOM in qualità di società incorporante, titolare di licenze e autorizzazioni relative all'esercizio di reti e servizi di comunicazione elettronica rilasciate dal Ministero dello Sviluppo Economico, ha modificato la denominazione sociale della società da AEMCOM in Linea Com mantenendo invariati i titoli autorizzatori e tutti gli accordi con i clienti finali.

 	CARTA DEI SERVIZI	DOC	Release 2016
		Data	29/06/2016
		Pag.	4 di 20

3.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

Linea Com fornisce il servizio di telecomunicazioni al pubblico rispettando i principi di uguaglianza dei diritti dei Clienti e di non discriminazione degli stessi per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

Linea Com ispira i propri comportamenti nei confronti dei Clienti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, ed in tal senso si interpretano le condizioni generali e specifiche di erogazione dei servizi di telecomunicazioni e la normativa di riferimento.

Linea Com si impegna quindi a garantire, nei limiti territoriali della Autorizzazione Generale, a lei rilasciata, parità di trattamento a parità di condizioni del servizio offerto. Particolare attenzione verrà tuttavia riservata, nella gestione dei rapporti, a quei soggetti appartenenti a fasce svantaggiate e deboli della popolazione.

L'attività di Linea Com si ispira inoltre a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità ed è proprio in funzione di tali principi che Linea Com si impegna ad interpretare le singole clausole delle condizioni generali di fornitura del servizio e le norme dettate in materia.

3.2 Continuità

Linea Com 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 nei sistemi gestionali e di rete e, comunque, in ogni caso in cui ciò si renda necessario a fronte di giustificate motivazioni.

Qualora il servizio dovesse essere sospeso, Linea Com 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

Il Cliente ha il diritto di richiedere a Linea Com le informazioni che lo riguardano, avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami.

Linea Com esaminerà con attenzione ogni reclamo e/o suggerimento, al fine di migliorare il rapporto con i propri Clienti e la qualità dei servizi forniti, nell'obiettivo primario di improntare la propria attività a criteri di cortesia, chiarezza, correttezza e trasparenza.

In tal senso i Clienti potranno accedere alle informazioni in possesso di Linea Com che li riguardino secondo le modalità disciplinate dalla legge n. 241 del 1990.

3.4 Efficacia ed efficienza

Linea Com fornisce il servizio di telecomunicazioni secondo criteri di efficienza ed efficacia, adottando le soluzioni tecnologiche e organizzative più in linea con il raggiungimento di tali obiettivi.

Chiarezza e Comprensibilità dei messaggi (o Diritto di Informazione): Linea Com si impegna ad informare il pubblico circa i servizi offerti e le relative condizioni economiche e tecniche di fornitura utilizzando un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile.

3.5 Trasparenza delle condizioni contrattuali

In ottemperanza al principio di libera determinazione, la stipula del contratto di fornitura del servizio, la facoltà di esercizio del 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.

 	CARTA DEI SERVIZI	DOC	Release 2016
		Data	29/06/2016
		Pag.	5 di 20

4. Gli impegni

Linea Com si impegna a:

- attivare tutti servizi offerti definendo con il Cliente tempi e modalità, secondo le Condizioni generali di Contratto consegnate al Cliente in occasione della sottoscrizione o comunque a questo rese note mediante pubblicazione e conseguente facoltà di presa visione direttamente nel sito Internet di Linea Com;
- fornire un servizio telefonico gratuito attraverso il numero verde di Customer Care **800.585.100**, al quale il cliente può rivolgersi per chiedere informazioni circa i diversi servizi erogati, le condizioni economiche, segnalare disservizi e richiedere assistenza; in alternativa, è possibile rivolgersi per chiedere informazioni e fare le segnalazioni di cui sopra, attraverso una web mail all'interno del portale www.lineacom.it;
- garantire nei rapporti con la clientela, attraverso tutto il proprio personale dipendente, rispetto e cortesia e, inoltre, ad agevolarla nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti sono in tal senso tenuti ad indicare le proprie generalità;
- inviare la fattura contenente le informazioni necessarie; a richiesta e gratuitamente, è possibile richiedere la documentazione delle comunicazioni effettuate nel periodo di riferimento, conformemente a quanto previsto dal Decreto legislativo 30 Giugno 2003, n. 196 e successive modifiche ed integrazioni, e dall'autorizzazione del Garante della Privacy del 13/03/2008;
- dare immediata comunicazione di ogni modifica delle condizioni economiche e tecniche di offerta, all'interno della fattura Linea Com, oppure, attraverso il portale www.lineacom.it o attraverso il nostro Servizio di Customer Care con chiamata gratuita a disposizione per qualsiasi chiarimento;
- fornire entro 30 giorni una risposta scritta a fronte dei reclami non risolti telefonicamente;
- mettere a disposizione del Cliente una procedura gratuita di conciliazione per la risoluzione dei reclami;
- inserire gratuitamente e modificare in qualsiasi momento 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 e n. 180/02/CONS);
- dare tutte le informazioni utili riguardo le caratteristiche e prestazione dei servizi ed 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 telefax 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 mal funzionanti.
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.

 	CARTA DEI SERVIZI	DOC	Release 2016
		Data	29/06/2016
		Pag.	6 di 20

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 Linea Com 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 Linea Com o ai terzi da questa incaricati.

Per i clienti ad "accesso indiretto" (Carrier pre-selection) 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 "A";

- 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 e successive modifiche ed integrazioni, nonché dal Ministero dello Sviluppo Economico con Decreto Ministeriale del 2 marzo 2006, n. 145, Linea Com si impegna a:
 - (i) mettere automaticamente a disposizione del Cliente, senza alcun costo aggiuntivo al momento della conclusione del contratto, il "blocco selettivo di chiamata", in modalità permanente (*di default*) e selettiva (*a richiesta*), salva contraria ed espressa volontà dello stesso manifestata direttamente alla Linea Com;
 - (ii) nel caso di richiesta di "blocco selettivo di chiamata" da parte del Cliente mediante l'opzione del codice personalizzato (PIN), per abilitare e/o disabilitare le chiamate verso numerazioni associate a servizi a sovrapprezzo, Linea Com invierà al Cliente una apposita comunicazione riservata contenente il proprio codice personalizzato (PIN);
- inviare su richiesta del Cliente, con l'inoltro della fattura, due distinti bollettini di conto corrente contenuti in un'unica busta, uno per il pagamento di eventuali servizi a sovrapprezzo e uno per il pagamento del rimanente traffico e dei servizi supplementari;
- agevolare la fruizione dei servizi di telecomunicazione 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.
- distribuire e diffondere la Carta dei Servizi, rendendo disponibili le condizioni contrattuali previste;
- rilasciare un indennizzo per i disservizi che potranno essere considerati all'interno degli inadempimenti contrattuali.

5. Standard di qualità

Alcuni importanti parametri dei servizi vengono periodicamente rilevati ed aggiornati in allegato A e B alla presente Carta dei Servizi, dove sono riportati gli obiettivi annuali per i servizi di telefonia e Internet su rete fissa

Le rilevazioni vengono effettuate in adempimento a quanto prescritto dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n.179/03/CSP, n.254/04/CSP, n.131/06/CSP e successive modifiche ed integrazioni; le rilevazioni vengono comunicate al Cliente e all'Autorità stessa e pubblicate annualmente sul portale Internet di Linea Com www.lineacom.it.

 	CARTA DEI SERVIZI	DOC	Release 2016
		Data	29/06/2016
		Pag.	7 di 20

Inoltre Linea Com, nell'ambito delle attività di contatto a scopo di proposta contrattuale e di assistenza ai Clienti, tramite call center, si conforma ai principi e alle prescrizioni della delibera dell'Autorità delle Garanzie nelle Comunicazioni n. 79/2009/CSP e successive modifiche ed integrazioni.

5.1. Verifica e controllo

Linea Com svolge un costante lavoro di verifica e controllo sui propri servizi e sulle risposte alle esigenze del Cliente, al fine di un continuo miglioramento degli standard di qualità.

Come punti di riferimento a garanzia della qualità offerta, si evidenziano alcuni parametri importanti del servizio di telefonia vocale, i cui valori vengono periodicamente aggiornati (*in allegato A alla presente Carta dei Servizi si riportano gli obiettivi annuali*):

- tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale;
- tasso di malfunzionamento per linea di accesso;
- tempo di riparazione dei malfunzionamenti;
- fatture contestate;
- accuratezza della fatturazione;
- tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti.

Analogamente, come punti di riferimento a garanzia della qualità offerta per quanto attiene i servizi di accesso ad internet da postazione fissa evidenziamo alcuni parametri importanti i cui valori vengono periodicamente rilevati ed aggiornati (*in allegato B alla presente Carta dei Servizi si riportano gli obiettivi annuali*):

- tempo di attivazione dei servizi di accesso ad Internet a banda larga;
- tasso di malfunzionamento dei servizi di accesso ad Internet a banda larga;
- tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi ai servizi di accesso ad Internet a banda larga;
- tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti;
- addebiti contestati.

5.2. Valutazione della qualità dei servizi offerti

Al fine di valutare la qualità dei servizi offerti ai propri Clienti, Linea Com, in relazione ai parametri individuati, si impegna a svolgere apposite verifiche in tal senso.

In adempimento a quanto prescritto dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP, n.131/06/CSP e successive modifiche ed integrazioni, Linea Com comunica e pubblica annualmente gli indicatori che misurano la qualità dei servizi forniti da Linea Com, i metodi utilizzati per le misurazioni, gli obiettivi previsti e i risultati conseguiti.

Le rilevazioni sono pubblicate all'interno del portale internet Linea Com www.lineacom.it.

6. Fatturazione e modalità di pagamento

Per il Servizio, il Cliente dovrà corrispondere a Linea Com i costi mensili e/o gli altri corrispettivi in vigore al momento di sottoscrizione del presente contratto, indicati nel Listino Prezzi allegato all'Ordine.

 	CARTA DEI SERVIZI	DOC	Release 2016
		Data	29/06/2016
		Pag.	8 di 20

In conformità all'articolo 7 dell'allegato "A" alla Delibera 179/2003 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.

Linea Com si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento il Listino Prezzi.

Tuttavia, in caso di aumento dei costi mensili e/o degli altri corrispettivi o di oneri aggiuntivi a carico del Cliente e conseguente modifica del Listino Prezzi, dette variazioni avranno efficacia decorsi 30 giorni dalla comunicazione di Linea Com al Cliente.

In tal caso, peraltro, il Cliente, entro tale termine di 30 giorni, potrà esercitare il suo diritto di recesso, ai sensi dell'art.4, primo comma della Delibera 418/06/CONS, mediante comunicazione scritta a Linea Com a mezzo lettera raccomandata A.R. da spedire alla sede legale di Linea Com.

In mancanza, le variazioni si intendono accettate dal Cliente.

Qualsiasi corrispettivo deve essere inteso al netto di IVA.

Le fatture dovranno essere pagate dal Cliente dalla data di emissione delle stesse.

I pagamenti dovranno essere effettuati dal Cliente tramite RID, Carta di Credito, Bonifico, Bollettino Postale a seconda della modalità scelta in fase di sottoscrizione del servizio.

Salvo diversa periodicità stabilita dal contratto, i corrispettivi periodici (*canoni mensili*), relativi al traffico telefonico o al traffico internet sui servizi cosiddetti "flat", saranno fatturati con cadenza bimestrale anticipata.

I corrispettivi relativi al traffico telefonico o al traffico internet sui servizi a consumo, avranno invece fatturazione posticipata.

Il cliente riceverà fattura commerciale da Linea Com entro il mese successivo a quello di riferimento.

Per i casi di inadempimento o ritardato pagamento verranno addebitati al Cliente interessi a titolo indennitario in conformità ed applicazione della disposizione di cui all'art. 7, comma terzo, della Delibera n. 179/03/CSP e successive modifiche ed integrazioni.

Se all'atto della sottoscrizione della "Proposta di Abbonamento" il cliente richiede il Report del traffico, insieme alla fattura commerciale riceverà, in modalità GRATUITA, il Report delle chiamate effettuate.

Il Report delle chiamate elenca, in maniera semplice e intuitiva, il dettaglio di tutte le chiamate effettuate dal cliente nel mese di riferimento, divise per numero telefonico chiamante.

Se si desidera avere maggiori informazioni o chiarimenti relativi alla fatturazione e documentazione addebiti, si prega di inviare una comunicazione a seguente indirizzo:

- clienti@lineacom.it

oppure, chiamare i seguenti numeri di telefono o fax:

- numero verde gratuito di customer care **800.585.100** da Lunedì a Venerdì dalle ore 8:00 alle 12:30 e dalle 14:00 alle 17:30 e al Sabato dalle ore 8:00 alle ore 14:00,
- numero fax gratuito **800.189.811**.

7. Gestione reclami

Qualora il Cliente ritenga che Linea Com non abbia rispettato gli impegni assunti nella Carta dei servizi e nel Contratto, potrà inoltrare un reclamo in forma:

 	CARTA DEI SERVIZI	DOC	Release 2016
		Data	29/06/2016
		Pag.	9 di 20

- *Diretta* (forma verbale anche tramite telefono numero verde gratuito di customer care **800.585.100**);
- *Indiretta* (forma scritta mediante inoltro Raccomandata A/R all'indirizzo Linea Com S.r.l., Via Persico 31/A - 26100 Cremona - anticipando la stessa via fax al numero **800.189.811** o via posta elettronica all'indirizzo clienti@lineacom.it)

Dette contestazioni potranno comunque essere portate a conoscenza di Linea Com in via orale, per iscritto, via fax, via posta elettronica o telefonicamente secondo il seguente ordine:

- (i) il reclamo dovrà essere confermato mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento che dovrà pervenire entro un termine congruo;
- (ii) dopo la presentazione del reclamo, al Cliente verrà comunicato il nominativo del soggetto responsabile per conto di Linea Com dell'indagine relativa alla segnalazione effettuata, il quale diverrà diretto referente del Cliente, nonché il codice identificativo del relativo reclamo;
- (iii) il Cliente sarà informato del fatto che, mediante tali riferimenti, lo stesso potrà ottenere aggiornamenti relativamente allo stato della procedura di reclamo aperto;
- (iv) Linea Com 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) giorni³ dal ricevimento del reclamo stesso;
- (v) Linea Com comunica al Cliente l'esito del reclamo;
- (vi) In caso di accoglimento del reclamo, Linea Com indicherà i provvedimenti o le misure soddisfattive per rimuovere le irregolarità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati.
- (vii) In caso di rigetto, la risposta al reclamo sarà comunicata in forma scritta, adeguatamente motivata e indicante gli accertamenti compiuti;
- (viii) all'esito degli stessi, ove il Cliente non sia ancora soddisfatto, potrà attivare gratuitamente una procedura conciliativa concordata con le principali Associazioni dei Consumatori volta a riesaminare la fattispecie;
- (ix) Il Cliente sarà informato del fatto che la risoluzione delle controversie tra Linea Com 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 delibera n. 173/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni, all'esperimento di un tentativo obbligatorio di conciliazione;
- (x) tale tentativo di conciliazione dovrà essere attivato ex art. 3 dell'Allegato A della delibera 173/07/CONS, 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 nell'art. 13 della predetta delibera;
- (xi) il Cliente potrà in ogni caso consultare per ogni più completa informazione al riguardo nonché per avere l'elenco dei Comitati Regionali delle Comunicazioni ove è esperibile il tentativo suddetto l'indirizzo www.agcom.it;

³ Servizio di QoS Internet: il recesso senza penali 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); 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.

 	CARTA DEI SERVIZI	DOC	Release 2016
		Data	29/06/2016
		Pag.	10 di 20

- (xii) In caso di corretta e tempestiva instaurazione secondo le indicazioni sopra fornite di una procedura di reclamo ovvero di risoluzione della controversia, il Cliente è in ogni caso informato del fatto che lo stesso potrà sospendere il pagamento del servizio contestato e che in tale ipotesi Linea Com, conformemente a quanto previsto dalla Delibera 95/98/CONS, si asterrà dal sospendere il predetto servizio per tutto il periodo di pendenza della procedura instaurata, fino alla sua conclusione, compresi gli intervalli di tempo intercorrenti tra le diverse procedure per la durata massima di sei (6) mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o di conciliazione; entro tale termine, in ogni caso, dovrà essere inoltrata la domanda per la successiva procedura di conciliazione o di definizione;
- (xiii) In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito, da parte di terzi, 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 possono essere sospesi fino alla definizione del procedimento.
- (xiv) In caso di frode accertata per fatti che in alcun modo vedono coinvolta una responsabilità (civile) del Cliente, i pagamenti effettuati sono rimborsati.

8. Indennizzi e rimborsi

A fronte degli impegni sopra rappresentati, Linea Com provvederà ad indennizzare i propri clienti per i disservizi che potranno essere considerati inadempimenti contrattuali; tali indennizzi potranno essere connessi direttamente al pregiudizio arrecato caso per caso al cliente ovvero potranno essere automatici⁴.

Di seguito alcune tipologie di indennizzi:

- per i Clienti ad “*ad accesso diretto*”, nel caso di mancato rispetto degli standard relativi ai tempi di attivazione e di riattivazione del servizio, come indicato in allegato "A", fatti salvi i casi di eccezionale difficoltà tecnica, il Cliente può richiedere a Linea Com un indennizzo pari a 2,00 €, nel caso di contratto residenziale, e di 5,00 €, nel caso di contratto business, per ogni giorno lavorativo di ritardo con un indennizzo massimo di 10 giorni per entrambe le tipologie di contratto - l'indennizzo esclude il risarcimento per maggior danno - Linea Com corrisponde al Cliente gli indennizzi compensandoli, nella prima fattura utile, con gli importi dovuti dal Cliente, ovvero, qualora necessario, provvede alla liquidazione a mezzo assegno;
- per i Clienti ad accesso diretto, nel caso Linea Com fosse costretta per problemi tecnici a **cambiare il numero telefonico del Cliente**, lo stesso riceverà un preavviso di 30 giorni e verrà collegato al vecchio numero un messaggio gratuito per 45 giorni; in caso di mancato rispetto del termine di preavviso, al Cliente verrà riconosciuto, se richiesto, un indennizzo pari ad un trentesimo dell'importo mensile di abbonamento corrisposto per ogni giorno lavorativo di ritardo, con un indennizzo massimo di 10 giorni per tutti i contratti. L'indennizzo esclude la risarcibilità del maggior danno;
- in caso di **errore nell'inserimento in elenco della rete urbana di appartenenza**, imputabile ad Linea Com, del nome o del numero telefonico, il Cliente avrà diritto, su richiesta, ad un indennizzo pari a Euro 25,00 in caso di utenti residenziali e Euro 50,00 in caso di professionisti e aziende, compensandoli nella prima fattura utile, con gli importi dovuti dal Cliente; l'informazione verrà comunque fornita in maniera corretta dal servizio "informazioni elenco abbonati", successivamente alla segnalazione al Servizio Clienti;

⁴ Nel caso di definizione delle controversie tra utenti ed operatore, si applica il “Regolamento in materia di indennizzi” secondo la delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 73/11/CONS e successive modifiche ed integrazioni - www.agcom.it

 	CARTA DEI SERVIZI	DOC	Release 2016
		Data	29/06/2016
		Pag.	11 di 20

- in caso di **omissione dall'elenco della rete urbana di appartenenza** del nome o del numero di telefono, imputabile ad Linea Com, al Cliente sarà riconosciuto, su richiesta, un indennizzo pari Euro 25,00 in caso di utenti residenziali e Euro 50,00 in caso di professionisti e aziende, compensandoli nella prima fattura utile, con gli importi dovuti dal Cliente; l'informazione sarà comunque fornita, in maniera corretta dal servizio "informazioni elenco abbonati" successivamente alla segnalazione al Servizio Clienti.

9. Riparazione dei guasti

Al fine di attivare l'intervento di Linea Com, il Cliente dovrà tempestivamente segnalare malfunzionamenti che impediscono l'uso del servizio direttamente al Customer Care Linea Com, chiamando il numero 800 585 100 disponibile tutti i giorni dal Lunedì al Venerdì dalle 8,00 alle 12,30 e dalle 14,00 alle 17,30 ed al Sabato dalle ore 8,00 alle ore 14,00. Le segnalazioni inviate per iscritto dovranno essere inoltrate via fax al numero 800 189 811, attivo ventiquattro ore al giorno. Linea Com si impegna ad intervenire con la massima celerità entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione; nel caso in cui uno dei due giorni successivi alla segnalazione sia un giorno festivo (domenica o festività nazionale) il guasto sarà riparato entro il terzo giorno successivo alla segnalazione. Qualora siano festivi entrambi i giorni successivi alla segnalazione il guasto sarà riparato entro il quarto giorno successivo alla segnalazione. Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che verranno tempestivamente riparati. In caso di ritardo, al Cliente verrà riconosciuto un indennizzo pari ad un trentesimo dell'importo mensile di abbonamento corrisposto per ogni giorno lavorativo di ritardo, con un indennizzo massimo di 10 giorni per tutti i contratti. Tutti gli eventuali indennizzi dovuti da Linea Com al Cliente, verranno compensati finanziariamente con i corrispettivi fatturati a partire dalla prima fattura utile o verranno liquidati, nei casi di cessazione del rapporto, salvo i conguagli eventualmente dovuti.

Linea Com curerà la manutenzione delle apparecchiature concesse in comodato, la riparazione e la eventuale sostituzione di quelle che dovessero risultare mal funzionanti;

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. E' fatto salvo il diritto del Cliente previsto dall'art.1454 Cod. Civ.

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 Linea Com 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 Linea Com o ai terzi da questa incaricati muniti di tesserino di riconoscimento.

Per i clienti ad "accesso indiretto" (Carrier pre-selection) 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 "A".

10. Come contattarci

Linea Com è a disposizione dei Clienti al numero verde **800.585.100** tutti i giorni (Lunedì – Venerdì dalle 8,00 alle 12,30 e dalle 14,00 alle 17,30 e Sab. dalle ore 8 alle ore 14) per qualsiasi esigenza, per informazioni commerciali su prodotti e servizi relativi alla clientela residenziale e per segnalare eventuali disservizi.

 	CARTA DEI SERVIZI	DOC	Release 2016
		Data	29/06/2016
		Pag.	12 di 20

Per tutti i clienti che navigano su Internet è a disposizione il portale Linea Com www.lineacom.it dedicato alla clientela residenziale e alle imprese.

11. Linea Com a tutela del Cliente

11.1. Le informazioni al Cliente

Linea Com si impegna a fornire una chiara e completa informazione sulle caratteristiche e la struttura dell'Azienda, sulle diverse tipologie dei servizi erogati, sulle modalità di erogazione, sulle condizioni di fornitura, sui prezzi dei servizi offerti, sulle modalità di fatturazione, sulle eventuali modifiche delle condizioni tecniche ed economiche di erogazione dei servizi; queste ultime informazioni, in particolare, verranno comunicate al Cliente almeno 30 giorni prima dell'entrata in vigore della modifica in questione.

I Clienti riceveranno ogni informazione attraverso una o più delle seguenti modalità:

- Condizioni generali di contratto, consegnate al Cliente in occasione della sottoscrizione del contratto o comunque visionabili direttamente nel sito Internet di Linea Com.
- Sito Internet (www.lineacom.it) nel quale è possibile reperire ogni informazione utile sull'Azienda, sui servizi offerti, sul listino prezzi.
- Casella di posta elettronica a cui è possibile rivolgersi per chiedere informazioni sui servizi erogati, segnalare guasti, avviare pratiche per l'attivazione del servizio o per la cessazione della sua fornitura.
- Comunicazioni e materiale informativo inviato direttamente al Cliente.
- Numero verde **800.585.100** al quale il Cliente può rivolgersi per chiedere informazioni circa i diversi servizi erogati, le condizioni economiche, segnalare disservizi, richiedere assistenza.

11.2. Protezione dei dati personali - Riservatezza delle Informazioni

Il Cliente è stato informato da Linea Com 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 presente Contratto.

Il trattamento dei dati da parte di Linea Com 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 presente Contratto. La finalità del trattamento di tali dati è quella 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. È escluso qualsiasi uso dei dati a fini promozionali o di direct marketing, se non espressamente autorizzato dal Cliente.

Il conferimento dei dati è strettamente funzionale all'esecuzione degli obblighi contrattuali.

I dati del Cliente verranno archiviati in forma cartacea e automatizzata e conservati presso la sede di Linea Com, 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 alla legge e alla evoluzione tecnica del settore.

Il Cliente è inoltre consapevole che i suoi dati potranno essere trasferiti anche elettronicamente da parte di Linea Com, ad altri soggetti e società che forniscono servizi necessari allo svolgimento dell'attività di Linea Com, e pertanto a soggetti autorizzati all'assolvimento degli obblighi contrattuali, identificati ai sensi di legge e resi edotti dei vincoli imposti dal Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e successive modifiche ed integrazioni:

 	CARTA DEI SERVIZI	DOC	Release 2016
		Data	29/06/2016
		Pag.	13 di 20

(i) tutte le società del gruppo Linea Com o che comunque utilizzino legittimamente il marchio Linea Com;

(ii) società specializzate nel trattamento gestionale ed operativo del credito commerciale da erogare a clienti, anche potenziali, di Linea Com, ovvero nell'espletamento delle procedure previste dalla Decreto legislativo in relazione all'esecuzione del presente Contratto.

I dati personali relativi al traffico del Cliente, trattati per inoltrare chiamate e memorizzati da Linea Com, saranno cancellati o resi anonimi al termine della chiamata, fatto salvo il trattamento finalizzato alla fatturazione per l'abbonato ovvero ai pagamenti tra fornitori di reti in caso di interconnessione. In tali casi, il trattamento continuerà sino alla fine del periodo durante il quale può essere attivata la procedura di reclamo da parte del Cliente. Per le medesime finalità, in conformità al decreto legislativo 13 maggio 1998, n. 171, 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 Linea Com 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 Linea Com.

In ogni caso, il Cliente ha i diritti previsti dal Decreto legislativo 30 Giugno 2003, n. 196 e, in particolare, può ottenere in qualsiasi momento l'aggiornamento, la rettifica o la cancellazione dei dati che lo riguardano.

11.3. Registro Pubblico delle Opposizioni

In conformità alle disposizioni del D.P.R. n. 178/2010, a partire dal 31 Gennaio 2011 gli Abbonati agli elenchi telefonici pubblici che non vogliono più ricevere chiamate dagli operatori di telemarketing per attività commerciali, promozionali o per il compimento di ricerche di mercato, possono "opporsi" alle telefonate indesiderate iscrivendosi al Registro Pubblico delle Opposizioni. Per maggiori informazioni è possibile chiamare il numero gratuito 800 265 265 o visitare il sito web: www.registrodelleopposizioni.it.

11.4. Rapporti con i Clienti

Tutto il personale dipendente di Linea Com garantisce nei rapporti con la clientela rispetto e cortesia e si impegna, inoltre, ad agevolarla nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti sono in tal senso tenuti ad indicare le proprie generalità sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche.

11.5. Garanzie offerte al Cliente

Linea Com 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

	CARTA DEI SERVIZI	DOC	Release 2016
		Data	29/06/2016
		Pag.	14 di 20

perfettamente a conoscenza di tale normativa essendo stato adeguatamente formato e scelto per capacità, affidabilità e discrezionalità.

12. I Servizi –Telefonia fissa ed accesso ad Internet

Il servizio di telefonia fissa consente di fruire di tutti i servizi e le prestazioni, tra cui effettuare e ricevere chiamate.

A seguito dell'attivazione, sarà consegnato, addebitando le sole spese di recapito, l'elenco telefonico della rete urbana di appartenenza; in osservanza alla legge sulla privacy, il Cliente potrà richiedere che i suoi dati personali siano esclusi dall'elenco abbonati e dai Servizi di Informazioni Elenco Abbonati (telefonici e "online" su Internet).

Dunque, Linea Com, 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.

Inoltre, Linea Com si impegna ad informare in anticipo i propri Clienti, degli interventi di manutenzione che comportino l'interruzione completa del servizio, con specifiche indicazioni sulla durata.

12.1 Offerta dei servizi ad accesso diretto

Linea Com crea un accesso diretto verso tutte le aziende e le famiglie, proponendosi come unico operatore per tutte le esigenze di comunicazione riuscendo ad offrire, attraverso le potenzialità e la qualità della larga banda e della rete proprietaria in fibra ottica, una trasmissione ad alta velocità di dati, video, Internet e servizi voce in interconnessione con Operatori terzi o direttamente su fibra ottica attraverso il servizio di "number portability".

Per realizzare questo, Linea Com ha adottato una soluzione tecnologica sul portante in fibra ottica, in grado di supportare una capacità di banda elevata, con protocollo di comunicazione IP (*Internet Protocol*), per la gestione di traffico dati, video e internet. Grazie a questa soluzione, le aziende possono scegliere un unico interlocutore per tutte le loro esigenze di comunicazione e i privati cittadini possono scegliere Linea Com come operatore alternativo per le proprie abitazioni usufruendo di servizi innovativi.

La tecnologia di trasporto utilizzata permette di raggiungere velocità di collegamento fino a 10 Mbit/s per i privati e un'estensione anche superiore per le aziende.


Per ricevere maggiori informazioni su Linea Com e/o su altre Aziende ad essa associate, è a disposizione della clientela il sito web www.lineacom.it.

12.2. Offerta dei servizi ad accesso indiretto

Linea Com offre, inoltre, a tutti i propri Clienti non raggiungibili dai servizi ad Accesso Diretto, il servizio di telefonia fissa nella modalità CPS (*Carrier Preselection – preselezione dell'operatore*); i tempi di attivazione di tale servizio sono di circa 10 giorni (*la tempistica dipende dai tempi di attivazioni e dalle concessioni dell'Operatore terzo*) dalla ricezione da parte di Linea Com dell'apposito modulo di abbonamento sottoscritto dal cliente.

Attualmente la sottoscrizione di nuovi servizi CPS è stata sospesa. Linea Com garantisce comunque il mantenimento del servizio per i clienti che hanno attivato la CPS prima del 01 Aprile 2016.

Lo stesso dicasi per servizi Internet dial-up e Adsl.

 	CARTA DEI SERVIZI	DOC	Release 2016
		Data	29/06/2016
		Pag.	15 di 20

13. Norme di carattere generale

13.1 Modifiche

Linea Com potrà modificare le specifiche tecniche del servizio, aggiornare i corrispettivi, nonché variare le presenti Condizioni Generali, per sopravvenute e comprovate esigenze tecniche, economiche e gestionali, che dovranno essere specificamente indicate nella comunicazione da inviarsi al Cliente con le modalità di seguito descritte.

Quando la modifica comporti un aumento del prezzo del servizio o di altri oneri economici a carico del Cliente, o comunque qualora vengano introdotte nel contratto modifiche peggiorative della sua posizione contrattuale, esse avranno efficacia solo dopo il decorso del termine di 30 (diconsi trenta) giorni dal ricevimento della comunicazione da parte del Cliente.

Nello stesso termine il Cliente potrà recedere dal Contratto inviando lettera raccomandata, con ricevuta di ritorno, presso la sede legale di Linea Com.

In mancanza di comunicazione di recesso nei termini e nei modi di cui ai precedenti commi, le variazioni si intenderanno accettate dal Cliente.

Le comunicazioni da Linea Com al Cliente saranno effettuate in via preferenziale per iscritto ed inviate 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 telefax 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.

Tutte le comunicazioni del Cliente indirizzate a Linea Com, escluse quelle relative ai casi di richieste di recesso, richieste di indennizzo, modifiche contrattuali per le quali è richiesto l'invio mediante raccomandata, con ricevuta di ritorno, dovranno pervenire con lettera inviata a:

Linea Com - Via Persico 31 - 26100 Cremona.

13.2 Informazione utenti e sospensione dei servizi

Linea Com fornisce informazioni riguardo alla disponibilità ed alle modalità di attivazione e di fruizione del blocco selettivo di chiamata, in modalità permanente o controllata dall'utente, 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, di ratifica ed esecuzione della convenzione sui diritti del fanciullo e nel rispetto delle norme a tutela dei minori;

Linea Com potrà limitare l'erogazione del servizio subordinandola alla prestazione di idonee garanzie.

Fermo quanto previsto alla precedente clausola, Linea Com potrà sospendere in ogni momento il servizio, in tutto o in parte, anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete e agli apparati di erogazione della stessa o di altri operatori, che siano dovuti a caso fortuito o a forza maggiore, nonché nel caso di modifiche e/o manutenzioni comunicate al Cliente con almeno cinque giorni di preavviso.

In caso di effettuazione di un anomalo volume di traffico rispetto al consumo medio del Cliente, Linea Com potrà sospendere, in via precauzionale e nell'interesse del Cliente, il servizio, in modo totale o parziale.

Ove vengano rilevati volumi di traffico superiori alla media relativi a nuovi clienti, Linea Com potrà inviare una fattura anticipata rispetto ai termini mensili e sospendere precauzionalmente il servizio.

 	CARTA DEI SERVIZI	DOC	Release 2016
		Data	29/06/2016
		Pag.	16 di 20

La sospensione del servizio in caso di traffico anomalo è una facoltà di Linea Com e non costituisce, in nessun caso, un obbligo a carico della società fornitrice del servizio.

Prima della sospensione del servizio, Linea Com contatterà il Cliente per verificare la consapevolezza in merito all'effettuazione del traffico anomalo. Ove la sospensione del traffico uscente risultasse urgente Linea Com avviserà successivamente il Cliente mediante messaggio telefonico. In ogni caso il servizio verrà ripristinato non appena il Cliente avrà manifestato la propria disponibilità ad assumersi l'onere relativo al traffico svolto attraverso la sua linea ed avrà prestato le garanzie eventualmente richieste da Linea Com.

13.3 Limitazioni di responsabilità

Linea Com non sarà responsabile per malfunzionamenti e/o interruzioni nell'erogazione del servizio causati da forza maggiore, manomissioni o interventi sulle apparecchiature, effettuati da parte del Cliente ovvero da parte di terzi non autorizzati da Linea Com, da errata utilizzazione del servizio da parte del Cliente, malfunzionamento dei terminali utilizzati dal Cliente, interruzione totale o parziale di servizi forniti da altro operatore di telecomunicazioni, se anch'essa dovuta a ragioni di forza maggiore o a fatti di terzi. Linea Com non sarà responsabile verso il Cliente, o verso soggetti connessi direttamente o indirettamente al Cliente stesso, o comunque verso terzi per danni, perdite o costi subiti in conseguenza di sospensioni o interruzioni del servizio.

Linea Com non sarà altresì responsabile nel caso di ritardi, malfunzionamenti e/o interruzioni nell'erogazione del servizio derivanti da inadempimenti del Cliente a leggi o regolamenti applicabili (inclusi leggi o regolamenti in materia di sicurezza, prevenzione incendi ed infortunistica).

Il Cliente assume ogni responsabilità derivante dall'utilizzazione di apparecchiature terminali collegate alla rete di Linea Com prive di omologazione o autorizzazione stabilite dalla normativa applicabile, da manomissioni o interventi sulle modalità di effettuazione del servizio o sulle apparecchiature, effettuati dal Cliente o da parte di terzi non autorizzati da Linea Com e circa il contenuto e le forme delle comunicazioni trasmesse attraverso il servizio; in quest'ultimo caso il Cliente terrà indenne Linea Com da ogni pretesa, azione o eccezione che dovesse essere fatta valere, al riguardo, da terzi nei confronti di Linea Com.

Il Cliente sarà responsabile di qualsiasi uso improprio dei Servizi e, in tal caso, Linea Com potrà sospendere in qualsiasi momento e senza preavviso l'erogazione qualora detto uso produca danni o turbative a terzi o violi norme di legge o di regolamento, salvi, in ogni caso, eventuali ulteriori rimedi di legge.

13.4 Uso improprio del servizio da parte del cliente

Il Cliente si impegna a non utilizzare il servizio per effettuare comunicazioni che arrechino danni o turbative ad altri operatori di telecomunicazioni o utenti o che violino le leggi ed i regolamenti vigenti. Il Cliente si impegna inoltre ad adottare ogni cautela affinché soggetti terzi non utilizzino il servizio al suddetto scopo e a non modificare le specifiche tecniche dei servizi forniti da Linea Com sia da contratto che a terzi.

Il Cliente sarà ritenuto responsabile dei danni, anche a terzi, conseguenti all'uso improprio del Servizio e si impegna altresì a garantire e manlevare Linea Com da eventuali richieste risarcitorie o di indennizzi provenienti da terzi.

Il Cliente accetta di farsi carico degli oneri relativi al servizio anche in caso di uso improprio e non autorizzato del medesimo. Qualora soggetti terzi, anche senza l'autorizzazione del Cliente, utilizzino il servizio, il Cliente con la sottoscrizione del Contratto esplicitamente autorizza Linea Com ad utilizzare i propri dati personali, tutelati dalla normativa vigente, per gli scopi necessari al presente contratto, sia all'interno della rete di Linea Com che di altre reti interconnesse, ivi compresi in via non esaustiva il numero o l'identificazione della stazione d'abbonato o il suo indirizzo, il tipo di

 	CARTA DEI SERVIZI	DOC	Release 2016
		Data	29/06/2016
		Pag.	17 di 20

stazione, i corrispettivi totali nel periodo di fatturazione, il tipo, l'ora di inizio e la durata della chiamata, la data della chiamata, le altre informazioni concernenti i pagamenti.

Il Cliente assume ogni responsabilità su contenuto e forme delle comunicazioni trasmesse e terrà indenne Linea Com da ogni pretesa, azione o eccezione che dovesse essere fatta valere da terzi.

13.5 Inserimento del nominativo nell'elenco telefonico

Linea Com informerà i Clienti del loro diritto di scelta di essere inseriti o meno (*a richiesta*), gratuitamente, negli elenchi telefonici della rete urbana di appartenenza, oltre che della modifica, dell'utilizzo e della cancellazione dei dati personali.

Il Cliente si assume ogni responsabilità in relazione ai dati dei quali richiede la pubblicazione in elenco e, nel caso di inserimento dei dati del precedente titolare, garantisce di avere richiesto ed ottenuto il necessario consenso.


È possibile ottenere l'omissione dell'indicazione dell'indirizzo o del nome per esteso.

L'elenco telefonico della rete urbana di appartenenza verrà messo a disposizione dell'abbonato mediante consegna a domicilio con l'eventuale addebito delle sole spese di consegna.

Linea Com, per comprovate necessità di carattere tecnico, potrà modificare il numero assegnato del Cliente, previo preavviso di almeno trenta giorni.

Tale comunicazione potrà essere anche contenuta nelle fatture periodiche dei corrispettivi. In caso di errore od omissione nell'inserimento del numero telefonico o del nominativo del Cliente nell'elenco alfabetico degli abbonati al servizio telefonico della rete urbana di appartenenza, verranno valutate le possibili soluzioni tecniche volte a eliminare o limitare il disservizio.

Le indicazioni sopra riportate, sono in conformità alle attuali 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 e n. 180/02/CONS e s.m.i.*).

	CARTA DEI SERVIZI	DOC	Release 2016
		Data	29/06/2016
		Pag.	18 di 20

ALLEGATO A – Obiettivi di qualità per i servizi di telefonia fissa

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 Linea Com S.r.l. per l'anno 2016.


Indicatori	Misure di qualità	Obiettivi
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	Accesso diretto *: - Percentuale 95% del tempo di fornitura - Percentuale 99% del tempo di fornitura - Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	60 gg (*) 90 gg (*) 20%
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Accesso diretto : - Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d' accesso (RTG)	10%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Accesso indiretto #: - Percentuale 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: - Percentuale 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:	96 ore 170 ore
	Accesso diretto : - Percentuale 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: - Percentuale 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:	48 ore 72 ore
Fatture contestate	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo:	5%
Accuratezza della Fatturazione	Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo:	0,05%
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"	20 sec
	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti:	30 sec
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi:	10%

* = clienti in Fibra Ottica - servizio diretto

= clienti CPS (Carrier Pre-Selection) - 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*)

(*) I tempi indicati sono comprensivi delle voci di seguito indicate:

1. necessità di autorizzazioni da parte di pubbliche amministrazioni o di soggetti terzi (30 gg)
2. studio di fattibilità tecnica per l'accesso diretto – valutazione per la fornitura del servizio diretto al cliente finale (30 gg).

	CARTA DEI SERVIZI	DOC	Release 2016
		Data	29/06/2016
		Pag.	19 di 20

ALLEGATO B – Obiettivi di qualità per i 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 integrazioni³ riportiamo gli Obiettivi di Qualità per la società Linea Com S.r.l. per l'anno 2016.

Indicatori	Misure	Obiettivi
Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad internet a banda larga	Attivazioni del servizio su linee telefoniche esistenti - Percentile 95% del tempo di fornitura - Percentile 99% del tempo di fornitura - Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente - Tempo medio di fornitura	45 giorni 78 giorni 88% 15 giorni
	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 - Percentile 99% del tempo di fornitura - Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente - Tempo medio di fornitura	60 giorni 85 giorni 88% 23 giorni
Tasso di malfunzionamento dei servizi di accesso ad internet a banda larga	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee d'accesso a banda larga	33%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi a servizi di accesso ad internet a banda larga	- Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti - Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti - Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto - Tempo medio di riparazione	65 ore
		145 ore
		85%
		30 ore
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti	- Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore" - Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti - Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	75 sec.
		110 sec.
		25%
Addebiti contestati	Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fattura relativi a tutti i servizi di accesso ad internet (ricevuti nel periodo di rilevazione) e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo di rilevazione	1,5%

³ In conformità a quanto previsto all'art. 8 comma 6 e all'Allegato 5 della [Delibera AGCOM 244/08/CSP](#) e successive modifiche ed integrazioni in tema di "Qualità dei servizi di accesso ad Internet da postazione fissa", Linea Com pubblica sul proprio portale www.lineacom.it la tabella con il dettaglio delle prestazioni di qualità fissati per l'anno in corso e delle prestazioni fornite con le offerte xDSL aventi come profilo la velocità nominale in download ed in upload.

 	CARTA DEI SERVIZI	DOC	Release 2016
		Data	29/06/2016
		Pag.	20 di 20

ALLEGATO C – Obiettivi di qualità per i 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 Linea Com S.r.l. per l'anno 2016.

(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	28 secondi
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 secondi
	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	63%
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	98%