SERVICE PROVIDER

CARTA DEI SERVIZI

ANNO DI RIFERIMENTO 2024

PREMESSA

Lelanet S.r.l. per poter garantire la trasparenza nei rapporti con i propri clienti e secondo quanto previsto dalla direttiva del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, relativa ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", dalla delibera AGCOM 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b) numero 2 della legge 31 luglio 1997, n. 249 e nonché da quanto previsto della Delibera AGCOM 156/23/CONS "Regolamento in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazione da postazione fissa" adotta la presente "Carta dei Servizi", che risponde all'esigenza di fissare principi e regole nei rapporti tra gli operatori di comunicazione elettronica che erogano servizi al pubblico.

La Carta dei Servizi è il documento che descrive i principi e le modalità adottate da Lelanet nelle relazioni con i propri Clienti e sintetizza non solo i diritti dei Clienti ma anche i doveri che Lelanet assume nei loro confronti. La Carta dei Servizi costituisce base di riferimento nei rapporti fra Lelanet e le persone fisiche o giuridiche ivi compresi il consumatore che utilizzano o richiedono di utilizzare servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico di seguito indicati come "utenti" indicando una serie di parametri di qualità dei servizi offerti quali continuità regolarità e tempi di ripristino che Lelanet si impegna a garantire permettendo agli utenti di verificarne l'effettiva realizzazione e fornendo informazioni utili per l'inoltro di segnalazioni proposte richieste di chiarimenti e segnalazioni di disservizio ovvero questioni attinenti oggetto modalità e costi della prestazione erogata.

La presente Carta dei Servizi potrà essere aggiornata periodicamente al fine di tener conto dell'evoluzione tecnologica e regolamentare nonché dell'organizzazione dell'azienda. Essa va letta congiuntamente alla documentazione contrattuale specifica del singolo servizio fruito dall'utente. Il Servizio Clienti di Lelanet è disponibile telefonicamente (durante i giorni e gli orari di apertura) ai numeri Tel: +39 050 9335323 - Fax: +39 0509335322 oppure agli indirizzi di posta elettronica riportati nelle singole Condizioni Generali di Contratto. Alla Carta dei Servizi si affiancano le Condizioni Generali di Contratto che disciplinano i rapporti contrattuali con il Cliente.

SOCIETA'

Lelanet è un Service Provider di connettività e fonia che affianca le aziende nel loro percorso di sviluppo tecnologico, portando la configurabilità in un mondo solitamente statico.

L'azienda, costituita da professionisti esperti nel settore delle Telecomunicazioni e dell'Information Technology, opera nel mercato B2B con l'obiettivo di agevolare e ottimizzare il percorso di sviluppo digitale delle PMI italiane.

Con oltre 13 anni di esperienza e più di 100 attivazioni annuali, Lelanet offre le migliori soluzioni tecnologiche e progettuali di telecomunicazione promettendo un'offerta flessibile personalizzabile e servizi post-vendita curati e sartoriali in base alle esigenze dei clienti.

Ma non solo offerte as a service complete per i clienti, perché Lelanet sa ascoltare i suoi

interlocutori, affiancarli e supportarli con l'Help Desk, e monitorare proattivamente i servizi anticipando le eventuali problematiche.

Con Lelanet, si ha, quindi, un miglioramento dei processi e delle performance aziendali grazie alle sue competenze tecniche, l'affidabilità, l'ottima capacità di analisi e la flessibilità anche nella gestione di processi di business molto complessi. Tutto nel rispetto di servizi di qualità con costi certi e trasparenti.

SERVIZI

Lelanet eroga servizi di connettività per la trasmissione dati e voce. I servizi sono erogati utilizzando molteplici tecnologie tra i quali:

- HIPERLAN (collegamenti radio wireless nella banda non licenziata a 5.4GHz)
- ADSL (tecnologia per l'accesso a internet su doppino telefonico) consente la trasmissione dati di tipo asimmetrico con banda riservata alla ricezione (downstream) superiore a quella riservata all'invio (upstream);
- VDSL / VDSL2 (tecnologia per l'accesso a internet su doppino telefonico) trasmissione dati mediate la tecnologia FTTCab (Fibra al cabinet) consente la trasmissione di dati di tipo asimmetrico con banda riservata alla ricezione (downstream) superiore a quella riservata all'invio (upstream) e una larghezza di banda che può arrivare fino a 200 Mbps in downstream e 20 Mbps in upstream;
- FTTH (tecnologia per l'accesso a internet mediante fibra ottica) consente la trasmissione dati di tipo asimmetrico o simmetrico a seconda della tipologia di accesso richiesto con banda internet fino a 1000Mbps;

I servizi erogati da Lelanet sono finalizzati alla soddisfazione delle esigenze del Cliente a 360 gradi nell'ambito delle connessioni internet a banda nonché dei servizi ad esse connessi quali VoIP, della progettazione e realizzazione dei sistemi informativi dei clienti e della fornitura e installazioni degli apparati necessari all'utilizzo degli stessi nel rispetto dei principi sottoesposti.

PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi erogati da Lelanet sono finalizzati alla soddisfazione delle esigenze dei Clienti nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, partecipazione, correttezza, trasparenza, efficienza, efficacia, flessibilità, responsabilità, cortesia, gentilezza e disponibilità.

UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA'

Lelanet eroga i propri servizi rispettando il principio di eguaglianza e di pari dignità prescindendo da differenze di sesso, etnia, razza, lingua, religione e opinioni politiche tra gli utenti e non operando discriminazioni di nessun genere. L'operato di Lelanet si ispira ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità e le proprie offerte e i principi in base ai quali sono state formulate e devono essere interpretate le clausole delle condizioni generali e delle condizioni particolari di fornitura dei servizi e in base ai quali devono essere interpretate le norme regolamentari e di settore. Lelanet garantisce misure agevolate atte a favorire l'accesso ai

disabili ai propri servizi così come previsto dalla Delibera Agcom 46/17/CONS.

CONTINUITA' DI SERVIZIO

Lelanet fornisce i servizi in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni fatta eccezione dei soli casi in cui si dovesse ricorrere ad interventi di manutenzione e riparazione anche conseguenti ad eventuali guasti nonché a cause di forza maggiore od ottemperanza a leggi vigenti o a provvedimenti dell'Autorità Pubblica. Nella consapevolezza che la continuità di servizio rappresenta un valore cruciale per le esigenze dei propri Clienti, Lelanet utilizza tutte le più moderne infrastrutture tecnologiche per garantire la massima continuità ottenibile che comunque non può prescindere da disservizi imputati a forza maggiore e determinati da eventi o da terzi che non rientrano quindi sotto la responsabilità diretta di Lelanet. Nei casi di disservizi per interventi di manutenzione o per causa di forza maggiore Lelanet adotta i provvedimenti necessari al fine di ridurre al minimo il disagio per gli utenti eventualmente informando in anticipo i propri utenti degli interventi manutenzione programmata che possono comportare interruzioni dei servizi tramite comunicazioni pubblicate nella sezione di assistenza tecnica del proprio sito o contattando direttamente l'utente qualora si rendessero necessari interventi presso la sede di quest'ultimo. Si informa comunque che i servizi vengono alimentati tramite energia elettrica e che alcuni elementi di rete non sono ridondabili e che in caso di applicazioni che richiedano particolare continuità del servizio è opportuna la predisposizione di opportuni sistemi di emergenza (ad esempio con connessione di backup su altra tecnologia).

PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO

Lelanet garantisce la partecipazione dei singoli utenti e delle associazioni di consumatori al processo di miglioramento dei servizi offerti. Ogni utente può inviare il proprio contributo generale o relativo al singolo caso specifico sotto forma di segnalazioni di disservizio, osservazioni, reclami e suggerimenti attraverso i riferimenti del Servizio Clienti come pure richiedere in qualsiasi momento informazioni che lo riguardino. Con specifico riferimento ai reclami e specifiche segnalazioni si precisa che gli stessi saranno presi in considerazione con tempi di riscontro inferiori ai 30 (trenta) giorni dalla ricezione.

CORTESIA, CORRETTEZZA, TRASPARENZA E CHIAREZZA

Lelanet assicura un trattamento rispettoso e cortese del singolo utente improntato a principi di trasparenza e semplicità al fine di garantire il pieno e consapevole diritto di scelta e di agevolare l'esercizio dei diritti di scelta e l'adempimento delle procedure richieste per la fornitura, il recesso e le variazioni anche tramite l'uso di linguaggio e procedure semplici, chiare ed equilibrate. Lelanet si adopera affinché gli operatori che vengono in contatto con gli utenti sia in forma personale che per via telefonica o telematica forniscano all'utente un proprio identificativo. Per consentire ai propri Clienti di scegliere la soluzione migliore per le loro esigenze all'interno della gamma dei servizi offerti, Lelanet si impegna alla massima trasparenza per la condivisione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi.

EFFICIENZA, EFFICACIA E FLESSIBILITA'

Lelanet persegue quotidianamente il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi forniti agli utenti adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, amministrative e procedurali più adatte allo scopo nella consapevolezza che esse rappresentano un valore cruciale per la scelta di Lelanet da parte dei propri Clienti.

SICUREZZA

La gestione della sicurezza internet avviene grazie alle competenze del reparto tecnico di Lelanet che garantisce standard elevati di affidabilità attraverso l'eccellenza della formazione degli specialisti Lelanet, l'utilizzo di tecnologie leader di mercato, il costante aggiornamento e ricerca tecnologica e una rapida introduzione delle innovazioni.

TUTELA DEI DATI PERSONALI

Lelanet S.r.l. garantisce al Cliente la tutela dei dati personali di cui al D.lgs n. 196/2003 e ss.mm.ii. e ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR). In particolare, Lelanet si impegna a trattare i dati personali dei propri Clienti in conformità ai principi di liceità, correttezza, trasparenza, minimizzazione dei dati, esattezza, limitazione della conservazione, integrità e riservatezza.

I Clienti possono esercitare i seguenti diritti riconosciuti dal GDPR:

- **Diritto di accesso (art. 15 GDPR):** ottenere la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che li riguarda e, in tal caso, ottenere l'accesso ai dati personali e alle informazioni relative al trattamento.
- **Diritto di rettifica (art. 16 GDPR):** ottenere la rettifica dei dati personali inesatti che li riguardano senza ingiustificato ritardo.
- **Diritto alla cancellazione (art. 17 GDPR):** ottenere la cancellazione dei dati personali che li riguardano senza ingiustificato ritardo, se sussistono i motivi previsti dal GDPR.
- **Diritto di limitazione del trattamento (art. 18 GDPR):** ottenere la limitazione del trattamento dei dati personali, se sussistono le condizioni previste dal GDPR.
- **Diritto alla portabilità dei dati (art. 20 GDPR):** ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali che li riguardano forniti a un titolare del trattamento e trasmettere tali dati a un altro titolare del trattamento senza impedimenti.
- **Diritto di opposizione (art. 21 GDPR):** opporsi in qualsiasi momento, per motivi connessi alla loro situazione particolare, al trattamento dei dati personali che li riguarda basato su legittimo interesse del titolare.

Per esercitare i diritti sopra menzionati, il Cliente può contattare il Titolare del trattamento dei dati al seguente recapito:

Titolare del trattamento dei dati:

Lelanet tratta i dati personali per le seguenti finalità:

- Esecuzione del contratto di fornitura dei servizi.
- Adempimento degli obblighi legali e normativi.
- Invio di comunicazioni commerciali relative a prodotti e servizi analoghi a quelli già acquistati dal Cliente, salvo opposizione.
- Analisi statistiche e ricerche di mercato.
- Miglioramento della qualità dei servizi offerti.

Lelanet adotta misure tecniche e organizzative adeguate per garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio, tra cui la protezione contro trattamenti non autorizzati o illeciti e contro la perdita, la distruzione o il danno accidentale.

TUTELA DELL'ORDINE PUBBLICO E DELLA SICUREZZA

Lelanet contribuisce a mantenere il rispetto dei principi che regolano l'ordine pubblico e la sicurezza sociale. Anche i Clienti Lelanet devono contribuire a questa finalità impegnandosi affinché la rete Internet non sia veicolo di messaggi che incoraggino il compimento di reati e in particolare l'incitamento all'uso della violenza e di ogni forma di partecipazione o collaborazione ad attività illecite.

DIRITTO DI SCELTA

Lelanet, in conformità con il diritto di scelta della clientela, si impegna a rendere facilmente accessibile e attuabile, attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate, la stipula del contratto di fornitura del servizio, il recesso e le variazioni contrattuali per includere o escludere la fornitura di un servizio supplementare o aggiuntivo.

Lelanet rispetta il diritto di scelta dei clienti, consentendo loro di selezionare tra i diversi servizi offerti. Lelanet si impegna a garantire la massima trasparenza nella diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi stessi.

Ai sensi del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, D.Lgs 259/03 e s.m.i., il Cliente è libero di recedere dal Contratto nel termine previsto per Legge o richiedere il trasferimento delle utenze di telecomunicazioni, inviando una disdetta scritta, tramite lettera raccomandata indirizzata a Lelanet S.r.l. Via Della Canapiglia, 5 Vecchiano Pisa), o posta elettronica certificata (Amministrazione@pec.lelanet.it) secondo quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto.

Lelanet riconosce inoltre il diritto di scelta del Cliente, attuando le misure inerenti alla fornitura del Codice di Migrazione, come stabilito nella Circolare dell'AGCOM del 9 aprile 2008, nella Delibera 274/07/CONS e nella Delibera n. 52/09/CIR, che includono integrazioni e modifiche

relative alle procedure della delibera n. 274/07/CONS, per l'implementazione del Codice Segreto.

LIBERTA' FONDAMENTALI

Lelanet contribuisce a far sì che i propri Clienti si uniformino al rispetto dei diritti dell'uomo, delle libertà fondamentali e della dignità della persona nell'uso della rete Internet e dei servizi da essa forniti nel rispetto delle normative di riferimento.

REGOLAMENTAZIONE DEI RAPPORTI TRA LELANET E GLI UTENTI E L'ACCESSIBILITA' AI SERVIZI

Il Cliente interagisce con Lelanet per le attività e richieste di nuove forniture di servizi, nuovi contratti, variazioni di forniture su contratti esistenti, disdette, informazioni e reclami, pagamenti fatture, addebiti per servizi richiesti, reclami e rimborsi nelle seguenti modalità:

Via Telefono

- Numero unico 050 9335323 dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 18:30

Via email

- - Assistenza tecnica - email: support@lelanet.it - Comunicazioni in merito ai processi di attivazione – email:
- - Comunicazioni o richieste di offerte commerciali per privati e aziende – email: commerciale@lelanet.it
- - Comunicazioni o richieste a carattere amministrativo (pagamenti e insoluti) – email: amministrazione@lelanet.it

INFORMAZIONI AGLI UTENTI

Lelanet rende disponibili al pubblico informazioni relative alle condizioni economiche, tecniche e giuridiche di prestazione dei servizi offerti e si impegna ad informare gli utenti di eventuali variazioni a tali condizioni tramite comunicazioni trasparenti, chiare e tempestive. Al fine di perseguire questo obiettivo Lelanet si impegna quindi a:

a) specificare in modo chiaro e completo le caratteristiche del servizio in termini di prezzi, modalità di fatturazione, unità di conteggio e tassazione, modalità di erogazione, durata minima contrattuale, condizioni per rinnovo e recesso, costi aggiuntivi nelle installazioni e nei servizi aggiuntivi e modalità di cessione del credito ai sensi dell'articolo 1264 c.c.;

b) descrivere le condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio e le prestazioni tecniche del servizio all'utente, incluse le prestazioni minime garantite;

c) fornire, tramite il proprio servizio clienti, informazioni relative alle norme ed alle specifiche tecniche sulla base delle quali sono forniti i servizi di comunicazione elettronica e gli altri servizi offerti;

d) informare gli utenti di eventuali variazioni ai termini contrattuali o alle modalità di erogazione dei servizi, delle motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli eventuali strumenti di ricorso avverso di esse;

e) indicare in sintesi indennizzi e rimborsi da effettuare al cliente in caso di servizio insoddisfacente.

Le "Condizioni Generali di Contratto" costituiscono unitamente alla Carta dei Servizi e alle Offerte Commerciali il "Contratto". La proposta di contratto dal Cliente all'operatore avviene con la sottoscrizione e la trasmissione a Lelanet delle specifiche Offerte per ciascun servizio tramite le quali il Cliente richiede l'attivazione di uno o più servizi che si intendono a tempo indeterminato fatta salva la possibilità di recesso da esercitarsi nelle modalità previste dalle Condizioni Generali di Contratto. La sottoscrizione del "Contratto" avviene secondo quanto di seguito descritto:

- Invio della modulistica necessaria da parte del reparto commerciale (Carta dei Servizi, Condizioni Generali per l'accesso ai servizi Lelenat, Offerte Commerciali, Allegati tecnici);

- Compilazione dettagliata della modulistica e produzione di copia di un documento di identità in corso di validità; in caso di utenza uso affari andrà prodotta anche la Visura Camerale aggiornata rilasciata da non più di sei mesi.
- Consegna a Lelanet dei "Contratti" tutti correttamente compilati e firmati unitamente a copia di un documento di identità in corso di validità (e visura camerale per utenze uso affari) in una delle seguenti modalità:

  - In formato file PDF con firma scansionata del sottoscrittore a mezzo di posta elettronica ordinaria all'indirizzo provisioning@lelanet.it;
  - Consegna a mani al Sales;
  - Consegna ad un Rivenditore Autorizzato

MODIFICHE AL CONTRATTO

In caso di modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali proposte da Lelanet, il Cliente ha il diritto di recedere dal Contratto senza incorrere in alcuna penale o costi di disattivazione, salvo le ipotesi in cui le modifiche siano esclusivamente a vantaggio del Cliente, siano di carattere puramente amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo sul Cliente ovvero siano imposte direttamente dal diritto dell'Unione o nazionale. Lelanet informa il Cliente tramite posta elettronica attraverso una comunicazione allegata alla fattura ovvero con altre modalità stabilite dalla normativa applicabile con un preavviso non inferiore a 30 (trenta) giorni. Il Cliente può esercitare il diritto di recesso entro 60 (sessanta) giorni dall'avvenuta comunicazione di modifica mediante una Raccomandata A.R. o tramite PEC.

DECORRENZA DEI SERVIZI E RECESSO

I servizi decorrono dal momento dell'attivazione previa verifica della fattibilità tecnica organizzativa e amministrativa dell'erogazione oltre l'ottenimento, ove richiesto, di permessi da parte di enti pubblici e/o privati per l'esecuzione di opere e/o lavori. Salvo diversa indicazione nell'Offerta Commerciale i servizi si intendono erogati a tempo indeterminato secondo quanto riportato nelle Condizioni Generali di Contratto. Per i servizi di connettività internet Lelanet potrà inviare al Cliente il documento di collaudo che contiene i parametri della linea e la data di decorrenza del servizio oggetto di contratto. I servizi si intendono regolarmente attivati a decorrere dalla comunicazione di collaudo ovvero dalla data indicata nel ticket di attivazione dei servizi sottoscritto dal cliente in caso di intervento tecnico di attivazione a cura di personale incaricato da Lelanet. Le parti potranno recedere mediante apposita comunicazione indirizzata dall'utente a Lelanet o viceversa entro i termini previsti dal Contratto stesso. La competenza del costo di uno specifico servizio decorre dalla data di attivazione dello stesso; l'addebito di un canone avverrà periodicamente fino a ricezione di disdetta nei termini contrattuali anche nel caso di mancato utilizzo del servizio. Il Cliente potrà con modalità e tempistiche regolamentate dalle Condizioni Generali di Contratto del singolo servizio. Il Cliente sarà tenuto a versare a Lelanet l'importo dovuto per l'utilizzo del servizio fino alla sua effettiva disattivazione nonché l'eventuale contributo per il costo di disattivazione dello stesso e la restituzione degli eventuali apparati forniti in comodato d'uso gratuito.

FATTURAZIONE E MODALITA' DI PAGAMENTO

La fattura verrà emessa in formato elettronico come previsto dalle normative vigenti e trasmessa al sistema di interscambio che provvederà a recapitare all'utente il documento utile ai fini fiscali ed amministrativi.

CONSUMI

L'utente, salvo guasti ed attività di manutenzione, può in ogni momento senza aggravio di spesa richiedere tramite mail (support@lelanet.it) i dettagli del traffico telefonico VoIP o di connessione internet nei limiti derivanti dal D.lgs. 196/2003 e relativi aggiornamenti o integrazioni. Quale strumento sia di autotutela di Lelanet che di protezione dell'utente, Lelanet può eventualmente fissare un limite di credito basato sul profilo e sulle modalità di pagamento, la cui entità può essere, su richiesta, comunicata all'utente e concordata. In caso di traffico anomalo, Lelanet si riserva la facoltà di procedere alla limitazione e/o alla sospensione dei servizi fino al pagamento della relativa fattura o dei consumi da fatturare ed alla conseguente reintegrazione del credito.

In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito dei servizi da parte di terzi, presentata dall'utente all'Autorità competente nelle forme previste dalla normativa vigente, i pagamenti relativi al solo traffico di origine fraudolenta possono essere sospesi fino alla definizione della controversia. In caso di frode accertata i pagamenti non imputabili all'utente, qualora già effettuati, verranno rimborsati, in caso contrario verranno addebitati all'utente.

BLOCCO SELETTIVO DI CHIAMATA

Gli utenti dei servizi di telefonia fissa dispongono fin dall'attivazione del servizio di blocco selettivo di chiamata permanente configurato per inibire le comunicazioni verso (i) Destinazioni Premium (ii) Internazionali e (iii) NNG nazionali (Numerazioni non geografiche 894; 895; 899). L'utente per le numerazioni premium può richiedere la rinuncia allo sbarramento selettivo di chiamata permanente o la modifica delle opzioni dello stesso. Tale comunicazione dovrà essere effettuata mediante apertura di ticket tramite e-mail (support@lelanet.it) Per la rinuncia allo sbarramento delle chiamate internazionali o NNG nazionali è sufficiente invece una richiesta scritta a mezzo ticket o tramite e-mail.

ASSISTENZA

Il "Servizio Clienti" è un servizio di assistenza sia tecnica che commerciale adeguato alle esigenze operative degli utenti che consente di segnalare disservizi, proporre quesiti sui servizi forniti, ottenere informazioni sulle procedure di reclamo ed è disponibile nei giorni, orari e ai riferimenti indicati sul documento di offerta. Sono esclusi i giorni festivi infrasettimanali e gli eventuali periodi di ferie.

SEGNALAZIONI E RECLAMI

Qualsiasi reclamo dell'utente relativo a malfunzionamenti dei servizi, inefficienze, presunta

inosservanza delle clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi, nonché dei livelli di qualità stabiliti, può essere presentato senza oneri al Servizio Clienti. Lelenat si adopererà per associare i reclami pervenuti tramite posta elettronica, telefono, fax e posta ordinaria al servizio di assistenza. Lelanet si impegna a prendere in carico la segnalazione entro il giorno lavorativo successivo, effettuando la relativa notifica al Cliente. Lelanet si impegna anche a fornire, se possibile, un immediato riscontro e comunque si impegna, per ciascun reclamo, a comunicare al cliente l'esito dello stesso entro un massimo di 30 (trenta) giorni lavorativi dalla presentazione dello stesso. Nell'ipotesi di particolare complessità dei reclami, che non consentano una risposta esauriente nei termini previsti, Lelanet informerà entro il predetto termine il Cliente dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi stimati per la risposta. La comunicazione di Lelanet al Cliente a seguito di analisi del reclamo prevederà:

a) in caso di accoglimento del reclamo le procedure che verranno adottate per risolvere le eventuali irregolarità riscontrate;

b) in caso di rigetto del reclamo le motivazioni e i chiarimenti sul motivo del rigetto. In ogni caso, è facoltà del Cliente di esperire, ai sensi dell'art. 3 della Delibera 182/02/CONS s.m.i. il tentativo di conciliazione, prima ancora di adire il giudice ordinario, dinanzi al Co.re.com competente per territorio, oppure in alternativa dinanzi agli organi non giurisdizionali.

I reclami e le segnalazioni inviate dai Clienti verranno conservate da Lelanet in un'ottica di trasparenza. In relazione al rapporto contrattuale, qualora il Cliente lamenti una violazione di un

suo diritto ed intenda agire in via giudiziaria, dovrà promuovere il tentativo di conciliazione secondo le vigenti normative emanate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con delibera 182/02/CONS s.m.i..

PROCEDURA DI SEGNALAZIONE GUASTI

Lelanet mette in opera tutti i presidi tecnologici atti a rendere minima la probabilità di inconvenienti e/o guasti nell'erogazione dei propri servizi, in presenza di condizioni di malfunzionamento della propria infrastruttura, Lelanet si impegna a intervenire con la massima tempestività per provvedere alla risoluzione del problema. In caso di indisponibilità della linea, l'utente deve necessariamente contattare il servizio assistenza tecnica nelle modalità stabilite di cui al precedente punto 2. L'operatore che riceve la comunicazione esegue immediatamente una diagnosi sul servizio, verifica la corretta configurazione ed effettua una serie di test con la collaborazione dell'utente. Nel caso l'intervento non sia risolutivo l'operatore passa al secondo livello di intervento estendendo i controlli sull'intera infrastruttura di Lelanet e coinvolgendo i tecnici di rete.

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

Una volta eseguiti tutti i controlli se venisse rilevato che il guasto non è imputabile alla struttura

del cliente, l'operatore avvia immediatamente tutte le procedure previste segnalando il disservizio all'ufficio interno Lelanet preposto e mettendosi a disposizione dello staff tecnico di competenza per eseguire tutte le verifiche previste dalla procedura. Una volta individuata la natura del disservizio qualora sia attribuibile all'infrastruttura Lelanet gestita da operatori terzi (Telecom Italia o altri fornitori di Lelanet), il guasto viene ufficialmente preso in carico e lo staff tecnico di Lelenet a supporto del cliente resta in attesa della segnalazione di "chiusura guasto" entro le tempistiche previste dai contratti fra Operatori regolati dalle disposizioni dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Pervenuta la segnalazione di chiusura guasto, l'operatore di Lelanet contatterà l'utente per comunicare la risoluzione del disservizio ed eseguire tutte le verifiche finali. Qualora l'utente non renda possibili le verifiche la segnalazione si intenderà risolta e il ticket di guasto chiuso. Verificato il corretto funzionamento della linea, il guasto viene definitivamente chiuso. Nel caso, invece, l'esito delle verifiche fosse negativo, l'operatore di Lelanet respinge la chiusura dando ulteriore continuità all'intervento del reparto tecnico dell'infrastruttura Lelanet gestita da operatori terzi, ritornando in attesa della successiva segnalazione di chiusura guasto. Le verifiche devono essere eseguite nelle 24 ore successive alla segnalazione di chiusura guasto altrimenti l'eventuale persistenza del disservizio dovrà essere segnalata all'operatore terzo con una nuova procedura.

PORTABILITA' DEL NUMERO

Lelanet offre ai clienti le seguenti informazioni riguardanti il passaggio da un operatore all'altro:

Per la portabilità del numero, il cliente deve fornire a Lelanet il codice di migrazione. Per evitare problemi dovuti a un codice errato, Lelanet verifica insieme al cliente la correttezza di tale codice. Una volta confermata la correttezza, il codice viene inserito nel portale OLO2OLO, la piattaforma web attraverso cui vengono gestite le migrazioni in entrata e in uscita. Lelanet monitora costantemente l'avanzamento della procedura e si impegna a informare il cliente di ogni cambiamento. La procedura tecnica di passaggio segue i principi stabiliti dall'Autorità con la delibera 274/07/CONS e successive modifiche e integrazioni.

Qualora il cliente risolva il contratto con Lelanet o con un altro operatore, conserverà il diritto di mantenere il numero telefonico per 60 giorni dalla disattivazione del numero presso l'operatore di provenienza.

TEMPI DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

Lelanet si impegna ad attivare il Servizio entro 120 giorni dalla ricezione dell'Offerta e/o del modulo di ordine in caso di esito positivo delle verifiche tecniche. Lelanet terrà aggiornato il Cliente su tempi e modalità di attivazione. In caso di problematiche o ritardi nell'attivazione del Servizio per cause non imputabili a Lelanet quest'ultima comunicherà prontamente i motivi del ritardo e se possibile i tempi di attivazione aggiornati.

TEMPI DI RISOLUZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI

Lelanet si impegna a eliminare eventuali irregolarità funzionali dei servizi fonia e Internet per la parte di propria competenza ad eccezione dei guasti di particolare complessità e nelle ipotesi ricomprese nel caso fortuito o di forza maggiore quali a titolo esemplificativo calamità naturali, terremoti, inondazioni, esplosioni, insurrezioni, interventi di terzi o manomissioni delle apparecchiature ed ogni altro evento non controllabile o riconducibile a Lelanet. In siffatti casi al Cliente non sarà riconosciuto alcun indennizzo. Gli SLA di risoluzione delle irregolarità variano in base al livello di gravità del guasto:

- Guasto bloccante - Totale indisponibilità del Servizio. Necessità di un intervento urgente e chiusura entro 16 ore lavorative;
- Guasto non bloccante – Servizio indisponibile solo in parte. Necessita di un intervento urgente e chiusura entro 24 ore lavorative;
- Degradi – Servizio degradato funzionante con prestazioni inferiori ai livelli garantiti. Necessità di un intervento normale con chiusura entro 72 ore lavorative.

In siffatti casi Lelanet farà in ogni caso tutto il possibile per ripristinare il servizio al Cliente comunicando le tempistiche di intervento. Nei casi di manutenzione programmata ove sia necessaria l'interruzione della fornitura del servizio i Clienti interessati dalla sospensione saranno informati con almeno 12 ore di anticipo mediante comunicazioni dirette o mediante altri strumenti di informazione. Lelanet si attiverà in ogni caso per risolvere i problemi arrecando ai Clienti i minori disagi possibili. Nel caso in cui Lelanet non osservi i termini sopra indicati il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti al punto successivo.

RIMBORSI E INDENNIZZI

SOMME ERRONEAMENTE ADDEBITATE

Lelanet si impegna a rimborsare agli utenti (anche tramite compensazione) le somme erroneamente addebitate entro sessanta giorni dall'accertamento dell'erroneità dell'addebito.

INDENNIZZI

Lelanet riconosce i seguenti indennizzi:

In caso di mancato rispetto degli SLA previsti all'art. 3.2 per cause imputabili a Lelanet, il Cliente potrà richiedere un indennizzo per ogni giorno di ritardo accumulato che tenga conto di quanto stabilito dall'allegato A della Delibera AgCom n. 347/18/CONS recante il "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori". L'importo calcolato viene liquidato nel primo ciclo di fatturazione utile stornando dal canone del mese successivo la quota corrispondente all'indennizzo stesso;

- In caso di ritardo nell'attivazione o nel trasloco della linea, ovvero in caso di errata sospensione o cessazione amministrativa, corrisponde gli indennizzi automatici previsti dall'art. 3 della delibera 347/23/CONS. Il riconoscimento è subordinato a reclamo o segnalazione da parte del Cliente;
- In caso di mancato rispetto degli obblighi riportati all'art. 8-bis dell'allegato B della

Delibera 307/23/CONS, quest'ultima riconosce nel caso di ritardo nella portabilità del numero euro 5,00 per ogni giorno di ritardo sino ad un massimo di 30 giorni di ritardo.

RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

La risoluzione delle controversie tra Lelanet e il Cliente, ad eccezione di quelle aventi ad oggetto il mancato pagamento del servizio per il quale non sia stata sollevata alcuna contestazione, è subordinata all'esperimento di un tentativo di conciliazione.