

# Carta dei servizi

## PREMESSA

La Carta dei Servizi rappresenta il documento che regola e monitora la fornitura dei servizi offerti dall'Operatore telefonico in favore dei Clienti.

L'Operatore ha l'obbligo di adottare questo documento che andrà a delineare i principi fondamentali, le modalità con le quali viene instaurato il rapporto contrattuale, i diritti che il Cliente potrà far valere, gli obblighi posti a carico dell'Operatore, le forme per proporre reclami e adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di indennizzo.

La Carta dei Servizi rappresenta una promessa unilaterale dell'Operatore nei confronti del Cliente, dotata di efficacia obbligatoria. È strettamente collegata alle condizioni generali e particolari del Contratto in quanto le disposizioni in essa contenute e richiamate espressamente nel Contratto, possono andare ad integrarne il contenuto sia in via suppletiva, sia in via cogente.

Lgsolutions s.r.l. (di seguito per brevità Lgsolutions) al fine di garantire i principi di trasparenza e correttezza nei rapporti con i propri Clienti pubblica e rende nota la presente Carte dei Servizi in ottemperanza alle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ("Autorità") di seguito elencate:

- Direttiva del Consiglio dei ministri 27/1/1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Delibera n.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";
- Delibera n. 131/06/CSP "Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa, ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2 della legge 31 luglio 1997, n. 249";
- Delibera n. 244/08/CSP, "Ulteriori disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa ad integrazione della delibera n. 131/06/CSP";
- Delibera n. 254/04/CSP, "Approvazione della direttiva in materia di qualità e di carte dei servizi di telefonia vocale fissa ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lett. B), n. 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249"
- Delibera n. 400/10/CONS "Modifiche ed integrazioni alla delibera n. 244/08/CSP recante "Ulteriori disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa ad integrazione della delibera n. 131/06/CSP";

La Carta dei Servizi potrà essere aggiornata periodicamente anche in funzione dell'evoluzione normativa, regolamentare e tecnologica, nonché dell'assetto organizzativo di Lgsolutions e viene resa disponibile attraverso il sito [www.lgsolutions.it](http://www.lgsolutions.it) nonché inoltrata al Cliente che ne faccia esplicita richiesta con le seguenti modalità:

- recapito telefonico: 069075327
- indirizzo e-mail: [servizioclienti@lgsolutions.it](mailto:servizioclienti@lgsolutions.it)

## LA SOCIETÀ

Lgsolutions è un Provider Italiano Business-Oriented con sede legale in Roma, Via Monte Santo 25, c.f./p.iva 10935101005.

Iscritta nel Registro delle Imprese di Roma in data 22 Aprile 2010 (REA RM-1265528), svolge attività di Switchless Reseller giusta autorizzazione conseguita con le modalità di cui all'articolo 25, comma 4, del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, e che, in virtù di accordi stipulati con primari Operatori autorizzati alla fornitura di Servizi telefonici accessibili al pubblico e assegnatari delle correlate risorse di numerazione, è in grado di offrire ai propri Clienti – quale intermediario commerciale– i Servizi oggetto del contratto.

## SERVIZI OFFERTI

Nel corso degli anni Lgsolutions, grazie ai rapporti che nel tempo ha saputo instaurare e consolidare, ha implementato la tipologia di servizi offerti, aggiungendo al proprio listino oltre alle soluzioni voce e connettività, ulteriori servizi a valore aggiunto.

La descrizione dei servizi offerti nonché le relative caratteristiche tecniche sono pubblicate e consultabili sul sito [www.lgsolutions.it](http://www.lgsolutions.it)

1. a) “voce”;
2. b) “connettività”;
3. c) “facile cloud”.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

Da sempre Lgsolutions opera sul mercato ed eroga i servizi facendosi promotrice dei principi di uguaglianza, trasparenza, correttezza, cortesia e disponibilità.

Oltre ad aver adottato un proprio Codice Etico che regola i rapporti con i propri dipendenti, collaboratori e partner, con il presente documento Lgsolutions delinea i principi fondamentali che dovranno essere applicati nei confronti dei Clienti.

### 1) Uguaglianza ed Imparzialità

Lgsolutions eroga servizi al pubblico nel settore delle comunicazioni elettroniche ispirandosi ai principi di uguaglianza, pari dignità ed imparzialità di trattamento dei Clienti, prescindendo da ogni e qualsivoglia differenziazione che possa basarsi sul sesso, sulla razza, sulla lingua, sulla religione o sulle opinioni politiche dei Clienti medesimi, con divieto assoluto di ogni ingiustificata e/o ingiustificabile discriminazione.

In forza del disposto contenuto nella delibera 46/17/CONS e per quanto di sua competenza nell'ambito degli accordi stipulati con i propri fornitori Lgsolutions si impegna a adottare ogni accorgimento tecnico per facilitare l'accesso e l'erogazione dei servizi in favore di soggetti disabili e di soggetti appartenenti alle categorie socialmente più deboli. Eventuali segnalazioni al riguardo potranno essere evidenziate e comunicate all'atto di sottoscrizione del contratto di adesione o inviando una comunicazione all'indirizzo e-mail [servizioclienti@lgsolutions.it](mailto:servizioclienti@lgsolutions.it)

## **2) Continuità nell'erogazione del servizio**

Lgsolutions, in qualità di Switchless Reseller, dichiara di offrire i servizi di comunicazione elettronica per mezzo di reti e servizi di altri Operatori e pertanto nessuna responsabilità potrà essere alla medesima ascritta in caso di interruzioni e/o irregolare erogazione del servizio imputabili ai medesimi. Inoltre, nessuna responsabilità potrà essere attribuita a Lgsolutions in caso di interventi di manutenzione ordinaria e/o straordinaria, di riparazione nonché in caso di forza maggiore.

Ad ogni modo, per quanto nelle sue disponibilità e capacità, Lgsolutions si impegna a adottare tutti i provvedimenti ed accorgimenti necessari al fine di ridurre al minimo il disagio per i Clienti, eventualmente comunicando tramite e-mail o sulle pagine ufficiali gli interventi di manutenzione programmata che potrebbero comportare un'interruzione dei servizi o contattando direttamente il Cliente qualora si rendessero necessari interventi presso la sede del medesimo.

## **3) Partecipazione e confronto**

Lgsolutions promuove e sostiene il confronto dialettico con i propri Clienti che singolarmente o mediante associazioni di categoria possono produrre memorie, documentazioni, inviare proposte e suggerimenti per migliorare la fornitura dei servizi.

Le eventuali indicazioni potranno essere comunicate telefonicamente contattando il numero 069075327 o mediante e-mail all'indirizzo [servizioclienti@lgsolutions.it](mailto:servizioclienti@lgsolutions.it).

## **4) Trasparenza, Correttezza, Disponibilità e Cortesia**

Al fine di garantire il rispetto dei principi di trasparenza e chiarezza Lgsolutions si impegna a predisporre condizioni contrattuali utilizzando un linguaggio semplice, immediato e comprensibile.

Le informazioni relative alle caratteristiche dei servizi e più in generale, quelle inerenti all'instaurato rapporto contrattuale (a titolo meramente esemplificativo attivazione dei servizi, fatturazione dei canoni, recesso risoluzione e/o disdetta, segnalazioni e reclami) sono chiaramente riportate nelle condizioni generali e particolari del contratto oltreché pubblicate sul sito internet [www.lgsolutions.it](http://www.lgsolutions.it). I Clienti potranno inoltre richiederle contattando il numero 069075327 o inviando una comunicazione e-mail all'indirizzo [servizioclienti@lgsolutions.it](mailto:servizioclienti@lgsolutions.it).

Per consentire ai propri Clienti di adottare le soluzioni tecniche che possano meglio soddisfare le loro esigenze, Lgsolutions si affida alla consulenza di installatori e system integrator presenti su tutto il territorio nazionale al fine di valutare e consigliare i Clienti nella scelta dei servizi da attivare.

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

Il servizio di Customer Care a disposizione dei Clienti viene erogato dal personale interno di Lgsolutions per far fronte con professionalità, cortesia e disponibilità alle richieste di chiarimento sui servizi offerti.

La capacità di ascolto, il cercare di risolvere in tempi brevi eventuali problematiche, la gestione diretta delle richieste rappresentano per Lgsolutions il metro di giudizio per valutare la propria professionalità e la soddisfazione dei Clienti.

## 5) Efficacia ed efficienza

La mission di Lgsolutions si sostanzia nel promuovere la digitalizzazione del Paese e nel portare innovazione allo scopo di diminuire il divario tecnologico tra le differenti aree geografiche.

Per raggiungere i propri obiettivi Lgsolutions cerca di ampliare il pacchetto di servizi offerti inserendo soluzioni tecnologiche innovative che possano efficacemente migliorare le prestazioni e l'operatività dei Clienti.

## 6) Diritto di scelta

Lgsolutions crede fortemente nella libertà di scelta riconosciuta ai Clienti. Il diritto di scelta viene garantito e applicato in tutte le fasi della negoziazione, dalla contrattualizzazione dei servizi sino alla cessazione della fornitura.

Il suddetto principio viene in primo luogo rispettato attraverso una informazione chiara, semplice e trasparente in merito alle offerte, alle condizioni economiche e alle caratteristiche tecniche dei servizi in modo che la scelta del Cliente sia consapevole e ponderata.

Ad eccezione di alcune tipologie di servizi, per i quali sono richiesti investimenti infrastrutturali, Lgsolutions non prevede alcun vincolo contrattuale.

Escluso infatti i casi espressamente indicati nelle condizioni particolari di fornitura e pubblicati anche sul sito [www.lgsolutions.it](http://www.lgsolutions.it) ed in ogni caso nel rispetto delle disposizioni in materia, il Cliente può decidere in qualsiasi momento di disdire e/o risolvere il contratto mediante l'invio di una comunicazione all'indirizzo pec [lgsolutions@pec.it](mailto:lgsolutions@pec.it) o lettera raccomandata a/r indirizzata a Lgsolutions sede di Via Monte Santo 25, 00195 Roma (RM).

Il diritto di scelta del cliente si sostanzia inoltre dando attuazione alle misure inerenti alla fornitura del codice di migrazione presente in fattura ed in ogni caso reperibile mediante l'invio di una comunicazione all'indirizzo e-mail [servizioclienti@lgsolutions.it](mailto:servizioclienti@lgsolutions.it).

Infine, in ottemperanza alle disposizioni contenute nella delibera 348/18/CONS, Lgsolutions si è fatta sin da subito promotrice del c.d. "modem libero" consacrando il diritto dei Clienti di scegliere autonomamente gli apparati da utilizzare a prescindere dalla soluzione tecnologica proposta e presente a listino.

## 7) Sicurezza

Lgsolutions informa i propri Clienti che in ottemperanza alle disposizioni di legge i Server sono ubicati all'interno della comunità europea e la sicurezza dei medesimi è garantita da sistemi antincendio, di sorveglianza, di monitoraggio e di protezione contro agenti atmosferici, unitamente agli interventi di verifica e di manutenzione programmata.

I sistemi di posta elettronica ed accesso ad Internet sono affidati al supporto tecnico interno di Lgsolutions e adotta tutte le misure necessarie ad evitare utilizzi illeciti e prevenire attacchi informatici.

## RAPPORTI CON I CLIENTI

I clienti possono contattare Lgsolutions con le seguenti modalità:

### Via Telefono:

– numerazioni 069075327 (centralino attivo nei seguenti giorni ed orari dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00)

### Via e-mail:

[helpdesk@lgsolutions.it](mailto:helpdesk@lgsolutions.it) (per assistenza tecnica sui servizi erogati)

[backoffice@lgsolutions.it](mailto:backoffice@lgsolutions.it) (per info in merito a tempistiche di attivazione/migrazione servizi)

[commerciale@lgsolutions.it](mailto:commerciale@lgsolutions.it) (per info su offerte commerciali)

[amministrazione@lgsolutions.it](mailto:amministrazione@lgsolutions.it) (per info in merito allo stato dei pagamenti e degli insoluti)

[servizioclienti@lgsolutions.it](mailto:servizioclienti@lgsolutions.it) (per info su procedure e modalità di esecuzione del contratto, fatturazione dei servizi e richieste generiche)

[lgsolutions@pec.it](mailto:lgsolutions@pec.it) (per invio comunicazioni formali, richieste di disdetta, contestazioni)

La modulistica adottata da Lgsolutions individua in modo chiaro e trasparente:

1. a) la tipologia di servizio oggetto del contratto;
2. b) le condizioni tecniche ed economiche, con particolare attenzione alla definizione dei prezzi e dei costi;
3. c) la durata del contratto, le condizioni di cessazione dei servizi e del contratto;
4. d) la modalità di fatturazione;
5. e) le ipotesi di sospensione del servizio in caso di morosità
6. f) le ipotesi di sviluppo di traffico anomalo
7. g) le ipotesi di indennizzi e rimborsi
8. h) una sintesi della procedura da seguire per i reclami e /o i ricorsi all'Autorità competente.

Al fine di garantire quanto disposto dall'Autorità con delibera 179/03/CSP, Lgsolutions si impegna a garantire ai Clienti che le informazioni e le comunicazioni nei loro confronti siano improntate nel rispetto dei principi di completezza, tempestività e trasparenza nel caso in cui queste abbiano ad oggetto:

– modifiche delle condizioni tecniche dei servizi

– modifiche delle condizioni economiche del contratto

Nelle suddette ipotesi Lgsolutions darà comunicazione con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla loro applicazione garantendo al Cliente la facoltà di recedere dal contratto senza l'applicazione di penali qualora non intenda accettare le nuove condizioni.

Le modifiche saranno comunicate mediante pubblicazione sul sito web [www.lgsolutions.it](http://www.lgsolutions.it) e mediante posta elettronica in modo da garantire al cliente l'esercizio del diritto di recesso.

## ADESIONE AI SERVIZI

L'attivazione di servizi offerti a titolo oneroso avviene soltanto previa richiesta esplicita da parte del Cliente. Lgsolutions, in qualità di Switchless Reseller, si impegna affinché gli Operatori si adoperino per rendere l'attivazione dei servizi richiesti il più possibile tempestiva ed in linea con quanto indicato dall'Autorità.

Qualora si verifichi un ritardo nell'attivazione di un servizio imputabile al Cliente o a terzi o comunque dovuto a forza maggiore, Lgsolutions si impegna a comunicare al Cliente i motivi del ritardo e, ove possibile, i tempi di attivazione previsti.

In caso di ritardo imputabile a dolo o colpa grave di Lgsolutions, il Cliente avrà diritto a richiedere un indennizzo.

Nel caso di conclusione ed esecuzione a distanza di contratti per i servizi di comunicazione elettronica in favore di soggetti qualificabili come "Consumatori" si applicheranno le disposizioni contenute nella delibera 664/06/CONS, D.lgs. n. 185/99 e del Codice del Consumo (D. Lgs. N. 206/05).

## CONTRATTO

Le condizioni Generali e Particolari del Contratto, unitamente alla Carta dei Servizi, agli Allegati tecnici e all'Offerta commerciale costituiscono il "Contratto".

Il Contratto, come definito poc'anzi, si considererà perfezionato, salvo comunicazione contraria da parte di Lgsolutions, con l'attivazione di almeno uno dei servizi richiesti.

La proposta di contratto da parte del Cliente avviene con la sottoscrizione della modulistica e la trasmissione della medesima a Lgsolutions mediante comunicazione pec all'indirizzo [lgsolutions@pec.it](mailto:lgsolutions@pec.it).

Ad eccezione di alcune tipologie di servizi che richiedono l'esecuzione di opere aggiuntive o investimenti finanziari, il contratto sottoscritto è da intendersi a tempo indeterminato, fatta salva la possibilità del Cliente di esercitare il diritto di recesso o richiedere la disdetta mediante pec all'indirizzo [lgsolutions@pec.it](mailto:lgsolutions@pec.it) o lettera raccomandata a/r presso la sede di Via Monte Santo 25, 00195 Roma (RM).

Il Cliente potrà recedere in qualsiasi momento dal Contratto, con modalità e tempistiche regolamentate dalle condizioni generali di Contratto e dalle condizioni particolari del singolo servizio.

Il Cliente sarà tenuto a versare a Lgsolutions l'importo dovuto per l'utilizzo del servizio fino alla sua effettiva disattivazione, nonché l'eventuale contributo per il costo di disattivazione dello stesso.

## MODIFICA E RECESSO DAL CONTRATTO

Il contratto può subire delle modifiche a seguito di:

- a) intervenute disposizioni di leggi e/o regolamenti e/o provvedimenti da parte dell'Autorità competenti
- b) condizioni tecniche e/o economiche migliorative

– c) decisione unilaterale di Lgsolutions sfavorevoli al Cliente

Nelle ipotesi descritte nei punti a) e b) in quanto dovute a cause sopravvenute o perché non comportano alcun onere aggiuntivo per il Cliente o anzi prevedono un miglioramento delle prestazioni del servizio o una riduzione dei costi, saranno immediatamente applicabili.

Nell'ipotesi descritta al punto c) queste avranno effetto non prima del decorso di 30 giorni dalla data di comunicazione ed entro tale termine il Cliente potrà esercitare la facoltà di recedere dal singolo servizio o dal Contratto senza che ciò comporti l'applicazione di alcun costo o onere aggiuntivo. La comunicazione dovrà essere inviata mediante pec o lettera raccomandata a/r. In caso di mancata comunicazione entro il termine sopra indicato, la modifica sarà considerata accettata e sarà efficace (produrrà i propri effetti) dal giorno successivo al termine ultimo concesso per il recesso.

## FATTURAZIONE E MODALITA' DI PAGAMENTO

Lgsolutions si impegna a garantire gli standard di trasparenza richiesti dall'Autorità anche nel processo dedicato alla fatturazione dei servizi.

Le fatture vengono emesse con periodicità mensile o bimestrale esclusivamente per il raggiungimento di un importo minimo fatturato pari ad € 10,00 e contengono l'addebito posticipato dei canoni e dei servizi a consumo (traffico).

La fattura viene trasmessa in via telematica, ma il Cliente potrà ricevere la copia cortesia mediante e-mail o accedere gratuitamente alla propria area riservata per scaricare autonomamente il documento e controllare il dettaglio del traffico sviluppato dalla numerazione.

Nella fattura saranno indicati in modo chiaro i singoli servizi, il periodo di riferimento della fatturazione, gli eventuali consumi, la tipologia di traffico telefonico generato, i codici di migrazione per richiedere la portabilità verso altro Operatore.

Il pagamento delle fatture può avvenire a mezzo SDD (SEPA Direct Debit), o ri.ba in base alla modalità esplicitata nell'offerta commerciale o in base ad una successiva richiesta da parte del Cliente. Ad ogni modo Lgsolutions si riserva la facoltà di introdurre nuove modalità di pagamento coerenti con lo sviluppo dei sistemi di pagamento e/o di limitarne alcune in relazione a specifici prodotti e/o servizi offerti

Lgsolutions si riserva il diritto di effettuare conguagli successivi addebitando in un'unica fattura traffico, canoni e costi di servizio dovuti anche se precedentemente non contabilizzati (a mero titolo esemplificativo traffico in uscita, invio telegrammi). Il Cliente avrà diritto di richiedere i relativi giustificativi e, qualora l'importo fatturato a conguaglio risultasse elevato, potrà concordare con Lgsolutions una rateizzazione.

In caso di errori di fatturazione, e salvo i casi di rimborso automatico, le segnalazioni e le richieste di rimborso potranno essere inoltrate all'indirizzo e-mail [servizioclienti@lgsolutions.it](mailto:servizioclienti@lgsolutions.it) o mediante pec all'indirizzo [lgsolutions@pec.it](mailto:lgsolutions@pec.it) o mediante lettera raccomandata a/r presso la sede di Lgsolutions sita in Via Monte Santo 25, 00195 Roma (RM)..

Nel caso di ritardo nei pagamenti, fermo restando il diritto di Lgsolutions di sospendere e/o risolvere il Contratto o il singolo Servizio, l'utente sarà tenuto a corrispondere a Lgsolutions gli interessi moratori nella misura massima prevista dalla vigente normativa, oltre le eventuali spese sostenute per il recupero del credito.

## **CALCOLO DEL TRAFFICO E DOCUMENTAZIONE DEGLI ADDEBITI**

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

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

Eventuali modalità di documentazione diverse da quella base saranno offerte a titolo oneroso con tariffe ragionevoli.

## **BLOCCO SELETTIVO DELLE CHIAMATE**

Il Cliente dispone fin dall'attivazione del servizio di blocco selettivo di chiamata permanente configurato per inibire le comunicazioni verso: satellitari, internazionali, premium e blacklist.

La rinuncia allo sbarramento selettivo di chiamata permanente o la modifica delle opzioni dello stesso, possono essere richieste dal cliente mediante comunicazione e-mail all'indirizzo [servizioclienti@lgsolutions.it](mailto:servizioclienti@lgsolutions.it); [backoffice@lgsolutions.it](mailto:backoffice@lgsolutions.it) o [helpdesk@lgsolutions.it](mailto:helpdesk@lgsolutions.it).

## **CONSUMI ED USO INDEBITO DEL COLLEGAMENTO**

Il Cliente può gratuitamente tramite accesso alla propria area riservata, prendere visione o controllare il dettaglio del traffico sviluppato dalla numerazione o farne espressa richiesta a Lgsolutions mediante e-mail [servizioclienti@lgsolutions.it](mailto:servizioclienti@lgsolutions.it), pec o lettera raccomandata a/r presso la sede di Lgsolutions sita in Via Monte Santo 25, 00195 Roma (RM).

Il dettaglio del traffico potrà fornire le seguenti informazioni nel rispetto dei principi privacy: data e ora di inizio della conversazione, numero selezionato, tipo, località, durata, costo della conversazione, numerazione chiamata parzialmente oscurata.

In caso di effettuazione di un volume di traffico anomalo, per direttrici o volumi, rispetto al profilo medio della tipologia di Cliente e indipendentemente delle previsioni del piano tariffario prescelto e dall'offerta commerciale (ad esempio tariffazione Flat), Lgsolutions si riserva il diritto di sospendere parzialmente o totalmente il Servizio, in via precauzionale e nell'interesse del Cliente, o di intervenire anche tramite interventi di limitazione della velocità di connessione di cui al piano tariffario. Gli interventi sopra indicati sono facoltativi e non costituiscono in alcun modo un obbligo di Lgsolutions nei confronti del Cliente, con conseguente diritto di Lgsolutions di pretendere il pagamento del traffico generato indipendentemente dall'anomalia relativa al volume di traffico generato.

Ove possibile, prima di procedere alla sospensione del Servizio, Lgsolutions invierà al Cliente comunicazione scritta al fine di verificare il grado di consapevolezza del medesimo in merito alla generazione del traffico anomalo. In ogni caso il Servizio verrà ripristinato non appena il Cliente, assumendosi ogni onere, rischio e responsabilità, avrà effettuato le dovute verifiche tecniche ed autorizzato Lgsolutions a procedere.



È in ogni caso diritto del Cliente disconoscere il traffico anomalo presentando debita denuncia all'Autorità competente.

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.

Resta inteso che tale disposizione si applica ai casi in cui l'uso indebito non sia ascrivibile a responsabilità del Cliente bensì ad atto illecito dovuto ad un'interferenza da parte di terzi non autorizzati.

In caso di mancata denuncia o in caso di esito negativo dell'accertamento, gli importi saranno addebitati al Cliente.

## **ASSISTENZA SEGNALAZIONI E RECLAMI**

Il "Servizio Clienti" è un servizio di assistenza sia tecnica che commerciale adeguato alle esigenze operative dei Clienti 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 sito [www.lgsolutions.it](http://www.lgsolutions.it), nonché nelle condizioni generali di contratto. Sono esclusi i giorni festivi infrasettimanali e gli eventuali periodi di ferie.

Il Servizio Clienti è fornito tramite contatto diretto con operatori di Lgsolutions e non è basato su call-center.

In ossequio alla Delibera n. 179/03/CSP, Il Cliente ha diritto di presentare reclami aventi ad oggetto gli importi addebitati in fattura, malfunzionamenti o inefficienze del Servizio, l'inosservanza delle clausole contrattuali o della Carta dei Servizi, nonché dei livelli di qualità in esse stabilite mediante una comunicazione inviata : a) a mezzo raccomandata A/R al seguente indirizzo: Lgsolutions s.r.l. – Via Monte Santo 25, 00195 Roma (RM) .b) mediante PEC all'indirizzo [lgsolutions@pec.it](mailto:lgsolutions@pec.it), indicando in modo chiaro e preciso i dati identificativi del Cliente (denominazione/ragione sociale, codice cliente, p.iva/c.f.) e il motivo del reclamo.

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

Lgsolutions si impegna a valutare la fondatezza del reclamo ed a comunicare l'esito di detta valutazione tramite risposta scritta al Cliente entro 45 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto. Nell'ipotesi di particolare complessità dei reclami, che non consentano una risposta esauriente nei termini previsti, Lgsolutions informerà entro il predetto termine il Cliente dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi stimati per la risposta.

In caso di rigetto del reclamo, Lgsolutions comunicherà la risposta in forma scritta, adeguatamente motivata, indicando gli accertamenti compiuti. In tal caso, il Cliente che non abbia ancora pagato dovrà corrispondere la somma richiesta da Lgsolutions tramite la lettera di definizione del reclamo. Qualora il Cliente non reperi soddisfacente l'esito del reclamo ha facoltà di richiedere la documentazione relativa alle verifiche effettuate da Lgsolutions ed eventualmente esperire la

procedura di conciliazione indicata nel Contratto ai sensi dell'art. 3 della Delibera 182/02/CONS s.m.i..

In caso di accoglimento, Lgsolutions comunicherà eventuali procedure che saranno adottate per la risoluzione delle eventuali irregolarità riscontrate e provvederà alla restituzione degli eventuali importi già corrisposti dal Cliente, operando uno storno nella successiva fattura, salvo che non si renda necessaria l'emissione di una nota credito e la compensazione o il rimborso dell'importo mediante bonifico bancario in favore del Cliente.

Gli indennizzi saranno corrisposti tenendo conto di quanto stabilito dall'Allegato A della Delibera AGCOM n. 347/18/CONS. L'importo potrà essere liquidato mediante lo storno al primo ciclo di fatturazione utile.

Per gli inadempimenti contrattuali e il mancato rispetto degli standard di qualità, nonché nei casi di interruzione del Servizio imputabili direttamente a dolo o colpa grave di Lgsolutions e non dovuti ad ipotesi di caso fortuito, forza maggiore, responsabilità di terzi o inadempimento del Cliente, saranno riconosciuti al Cliente indennizzi nella misura prevista dalla normativa di settore.

## **SEGNALAZIONE GUASTI – PROCEDURA–**

In presenza di condizioni di malfunzionamento o di irregolare funzionamento Lgsolutions si impegna ad intervenire con la massima tempestività per provvedere all'individuazione ed alla risoluzione della problematica.

A seguito di segnalazione mediante contatto telefonico, apertura ticket, invio comunicazione e-mail, l'incarico di Lgsolutions eseguirà delle prime verifiche per poter elaborare una prima diagnosi della problematica effettuando una serie di test anche in collaborazione con il Cliente.

Nel caso in cui l'intervento non sia risolutivo l'incaricato coinvolgerà il supporto tecnico di secondo livello messo a disposizione dall'Operatore proprietario dell'infrastruttura di rete.

Una volta eseguiti i controlli qualora emerga che il guasto sia ascrivibile alla struttura del gestore di rete, Lgsolutions si impegna ad avviare immediatamente tutte le procedure condivise con il Gestore stesso, segnalando il disservizio al reparto competente e mettendosi a disposizione per eseguire le verifiche stesse.

Individuata la natura del disservizio, il guasto viene ufficialmente preso in carico dal Gestore di rete e Lgsolutions resta in attesa della segnalazione di chiusura guasto verificando il rispetto delle tempistiche previste dai contratti tra Operatori.

Ricevuta la comunicazione di chiusura guasto, Lgsolutions ne darà comunicazione al Cliente e ripeterà con la collaborazione di quest'ultimo le verifiche di primo livello precedentemente eseguite al fine di garantire la risoluzione della problematica e la definitiva chiusura della segnalazione. Nel caso in cui queste verifiche dessero esito negativo, Lgsolutions respingerà la chiusura della segnalazione inviata del Gestore di rete chiedendo continuità all'intervento tecnico.

Nel caso in cui origine della problematica fosse riconducibile ad una responsabilità del Cliente, sarà attivata la procedura di intervento a vuoto prevista nelle condizioni generali di contratto con conseguente addebito del relativo costo nei confronti del Cliente.

## **TEMPI DI RISOLUZIONE DEI DISSERVIZI E MALFUNZIONAMENTI E INDENNIZZI**

Lgsolutions si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali 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 e non esaustivo, calamità naturali, terremoti, inondazioni, interventi di terzi o manomissioni alle apparecchiature ed ogni altro evento non riconducibile o non controllabile da Lgsolutions. In questi casi al Cliente non sarà riconosciuto alcun indennizzo.

Il Cliente prende atto e riconosce che Lgsolutions, quale Reseller, non potrà essere ritenuta responsabile per l'interruzione dei Servizi, ovvero per ritardi o malfunzionamenti nell'erogazione dei medesimi, derivanti da indifferibili esigenze di manutenzione della rete e/o infrastruttura dei propri Fornitori.

Nessuna responsabilità è imputabile a Lgsolutions nei casi di disservizi provocati da fonti esterne, interferenze, particolari condizioni atmosferiche o da ostacoli quali costruzioni, vegetazione e rilievi.

Nel caso in cui il malfunzionamento sia dovuto a dolo o colpa del Cliente, a caso fortuito o di forza maggiore, al Cliente non sarà riconosciuto alcun indennizzo.

In questi casi Lgsolutions farà in ogni caso tutto il possibile affinché il servizio del Cliente possa essere ripristinato il prima possibile ed eventualmente comunicando se nelle proprie possibilità, le tempistiche di intervento.

## **CONTROVERSIE**

La risoluzione delle controversie, ad eccezione di quelle aventi per oggetto il mancato pagamento del servizio in caso di mancata contestazione, è subordinata all'espletamento di un tentativo di conciliazione.

In caso di corretta e tempestiva instaurazione della procedura di reclamo, il Cliente potrà sospendere la corresponsione il pagamento limitatamente al servizio contestato e in tali ipotesi Lgsolutions non potrà applicare la procedura di sospensione amministrativa del servizio per mancato pagamento durante il periodo di pendenza della procedura instaurata, fino alla sua definizione.

## **TUTELA DELLA PRIVACY**

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

L'informativa completa è allegata al Contratto e disponibile sul sito web [www.lgsolutions.it](http://www.lgsolutions.it).

I diritti elencati dagli artt. 15;16;17;18;20;21 e 22 del GDPR potranno essere fatti valere scrivendo all'indirizzo e-mail [privacy@lgsolutions.it](mailto:privacy@lgsolutions.it).