

CARTA DEI SERVIZI

1. PREMESSA

La presente Carta dei Servizi definisce gli impegni di Lucense SCpA nei confronti dei Clienti del proprio servizio Internet, offerto con il marchio "**LUNET – Soluzioni Internet**", e costituirà il punto di riferimento nei rapporti con gli stessi.

Qui di seguito, vengono indicati una serie di parametri di qualità che Lucense SCpA si impegna a raggiungere e mantenere, aggiornando periodicamente i principi elencati sulla base delle evoluzioni tecnologiche, dell'organizzazione aziendale e delle indicazioni fornite dai Clienti.

La Carta dei Servizi nasce in attuazione dell'art. 10 Dpr 19 settembre 1997 n. 318 nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 relativa ai principi sull'erogazione dei servizi pubblici.

2. CHI SIAMO

LUCENSE (LUcca CENTro Servizi per l'Economia) nasce a Lucca nel 1984 con la partecipazione di soci enti pubblici ed operatori economici, attraverso gli organismi associativi che li rappresentano.

L'attività di LUCENSE, Società Consortile per Azioni no profit, è finalizzata alla promozione dello sviluppo economico della Provincia di Lucca, in particolare attraverso il sostegno all'innovazione e al trasferimento tecnologico.

Per ricevere maggiori informazioni su Lucense SCpA, è a disposizione il sito web www.lucense.it.

LUNET – Soluzioni Internet è il marchio con cui la società offre ai propri Clienti i servizi collegati al mondo di Internet.

Maggiori informazioni possono essere trovate su Internet all'indirizzo www.lunet.it.

3. I PRINCIPI

Al fine di fornire costantemente un servizio di qualità, facciamo in modo che le attività di Lucense SCpA siano ispirate ai principi di eguaglianza e imparzialità, continuità, diritto di informazione, partecipazione, efficienza ed efficacia, cortesia e trasparenza.

Lucense SCpA offre, tra le varie attività, servizi Internet, con prevalenza sul territorio provinciale, rispettando il principio di eguaglianza dei diritti dei Clienti evitando qualsiasi discriminazione di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

L'attività di Lucense SCpA si ispira a criteri di imparzialità, giustizia ed obiettività ed in base ad essi interpreta le norme che regolamentano il settore e fissa le varie clausole contrattuali per la fornitura dei servizi alla clientela.

Lucense SCpA assicura che i servizi offerti sono erogati in maniera continuativa per ventiquattro ore al giorno in tutti i giorni dell'anno, salvo i necessari interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria e le cause di forza maggiore. In tali casi, Lucense SCpA si impegna a garantire ai Clienti il minor disagio e a informarli, quando possibile, dell'inizio e della fine della situazione di interruzione o di funzionamento irregolare.

Lucense SCpA mette in condizione i Clienti di scegliere tra i diversi servizi offerti informando il pubblico circa le proprie offerte e le condizioni economiche e tecniche dei servizi di telecomunicazione che può fornire, impegnandosi ad utilizzare un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile.

Lucense SCpA riconosce che è un diritto dei suoi Clienti avere un servizio di telecomunicazione fornito in modo corretto. Per questo, Lucense SCpA favorisce l'informazione più ampia presso la propria Clientela circa il controllo e la verifica della funzionalità e dell'efficienza dei servizi forniti.

Lucense SCpA fornisce i servizi di telecomunicazione in modo efficiente, cioè con diligenza, e in modo efficace, il più utile possibile ai suoi Clienti.

Lucense SCpA farà il necessario per mantenere e migliorare l'efficienza e l'efficacia dei servizi.

Lucense SCpA garantisce un trattamento cortese e rispettoso dei Clienti, che avranno a disposizione personale pronto ad assicurare la massima disponibilità e accessibilità delle informazioni sui servizi offerti.

4. CONTROLLO DI QUALITA'

Svolgiamo regolarmente un costante lavoro di verifica e controllo sui nostri servizi al fine di rilevarne il livello di qualità e di rispondenza alle esigenze del Cliente.

5. GESTIONE RECLAMI

Lucense SCpA si impegna a fornire un servizio che soddisfi ogni esigenza del Cliente; qualora esso si ritenga comunque insoddisfatto può contattarci e a segnalarci le asserzioni e gli eventuali reclami.

Gli eventuali reclami possono essere comunicati per e-mail, oppure per fax, o presso la nostra sede. Conseguentemente, Lucense SCpA provvederà a valutare la fondatezza del reclamo e a comunicare poi l'esito della suddetta valutazione, entro 10 giorni dal momento in cui il reclamo è pervenuto.

6. COME CONTATTARCI

E' a disposizione, per qualsiasi esigenza il numero di telefono 0583.493616 ed il fax al numero 0583.493617.

Siamo inoltre raggiungibili per posta al seguente indirizzo: **Lucense SCpA** - Via del Marginone, 159 - 55100 Lucca LU

E' infine possibile contattarci tramite Internet all'indirizzo web www.lucense.it e per posta elettronica all'indirizzo info@lucense.it.

7. I SERVIZI INTERNET

Lucense SCpA, attraverso il marchio **LUNET – Soluzioni Internet**, offre dal 1995 servizi per la rete Internet. Nell'anno 1997 (in data 21 gennaio) ha richiesto ed ottenuto dal Ministero delle Comunicazioni le autorizzazioni n. 234 per l'offerta al pubblico di "TRASMISSIONE DATI per l'accesso alla rete INTERNET ed ai suoi servizi" e la n. 235 per l'offerta al pubblico di "SEMPLICE RIVENDITA di CAPACITA'".

Attualmente i servizi offerti sono i seguenti:

- connettività su linea dial-up;
- connettività su linea dedicata;
- hosting di domini;
- hosting di posta elettronica;
- hosting di siti web;
- realizzazione di siti web;

Per il servizio di connettività su linea dial-up con numerazione dedicata 702, Lucense SCpA si avvarrà del servizio di raccolta traffico, su circuiti di interconnessione DSS1 (PRA ISDN), offerto da Telecom Italia SpA. Lucense SCpA effettuerà presso la propria sede e con propri apparati esclusivamente il controllo delle connessioni.