



Carta dei servizi Linkat S.r.l.

Aggiornamento 22 Dicembre 2025

Indice

1 Informazioni.....	5
2 Linkat	5
Identità	5
Titoli autorizzativi:	5
Il nostro approccio.....	5
Valutazione preliminare	5
Installazione integrata	6
3 PRINCIPI FONDAMENTALI.....	6
3.1 Eguaglianza e imparzialità	6
3.2 Continuità	6
3.3 Partecipazione e trasparenza	6
3.4 Efficacia ed efficienza	7
3.5 Diritto di scelta	7
3.6 Sicurezza	7
4. SERVIZI OFFERTI.....	7
4.1 Connettività Internet.....	7
4.2 Servizi telefonici VoIP	8
4.3 Servizi IT aggiuntivi	8
4.4 Condizioni economiche	8
5. ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO.....	8
5.1 Procedura di attivazione.....	8
5.2 Tempi di attivazione	8
5.3 Documentazione consegnata	9
6. ASSISTENZA TECNICA.....	9
6.1 Modalità di contatto.....	9
6.2 Gestione delle segnalazioni	9
6.3 Interventi on-site	10
6.4 Manutenzioni programmate	10
6.5 Obblighi del cliente.....	10
7. FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO.....	10
7.1 Periodicità e contenuto della fattura	10
7.2 Documentazione del traffico telefonico.....	11
7.3 Modalità di pagamento	11

7.4 Ritardato o mancato pagamento	11
7.5 Traffico anomalo.....	11
7.6 Contestazioni di fatturazione	11
8. RECLAMI E SEGNALAZIONI	12
8.1 Modalità di presentazione.....	12
8.2 Gestione e tempi di risposta.....	12
9. INDENNIZZI E RIMBORSI	12
9.1 Principio generale	12
9.2 Esclusioni	13
9.3 Modalità di richiesta.....	13
9.4 Errori di fatturazione	13
9.5 Altri errori	13
10. RECESSO E MODIFICA DEL CONTRATTO.....	13
10.1 Diritto di recesso del cliente	13
10.2 Modifiche contrattuali da parte di Linkat.....	14
10.3 Sospensione del servizio.....	14
10.4 Risoluzione del contratto da parte di Linkat	14
11. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI	15
11.1 Titolare del trattamento.....	15
11.2 Finalità del trattamento.....	15
11.3 Base giuridica.....	15
11.4 Modalità del trattamento.....	15
11.5 Dati relativi al traffico	15
11.6 Diritti dell'interessato	16
11.7 Periodo di conservazione	16
12. ELENCHI TELEFONICI (DBU)	16
12.1 Inserimento nella Base Dati Unica.....	16
12.2 Procedura	16
12.3 Modifica e cancellazione	17
13. RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE	17
13.1 Tentativo obbligatorio di conciliazione	17
13.2 Modalità di attivazione.....	17
13.3 Informazioni.....	17
14. TUTELA DEI DIRITTI E OBBLIGHI.....	17
14.1 Tutela dei minori	17
14.2 Blocco selettivo di chiamata.....	18

14.3 Sicurezza e liceità d'uso	18
14.4 Limitazioni d'uso	18
14.5 Limitazioni di responsabilità	18
15 STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI	19

1 Informazioni

La presente Carta dei Servizi è disponibile presso:

- **Sito web:** www.linkat.it
- **Sede legale:** Via Nazionale, 91/A - 75100 Matera

Il Servizio Clienti è a disposizione per informazioni relative alla Carta dei Servizi:

Telefono: 0835.1830000

Email: supporto@linkat.it

PEC: linkat@certbas.net

Orari: 8:30-19:30 giorni feriali (escluse festività nazionali e della città di Matera)

Aggiornamenti

La Carta dei Servizi potrà essere aggiornata per modifiche tecnologiche, regolamentari od organizzative. La versione aggiornata è sempre disponibile su www.linkat.it.

2 Linkat

Identità

Linkat S.r.l., con sede legale in Via Nazionale, 91/A - 75100 Matera, è un operatore di telecomunicazioni e servizi IT che opera in Basilicata e sud Italia.

Titoli autorizzativi:

- Autorizzazione Generale per ISP (Internet Service Provider)
- Autorizzazione Generale reseller servizi telefonici

Il nostro approccio

Linkat fornisce servizi di connettività Internet e telefonia VoIP integrati con assistenza sistemistica e consulenza IT.

Non ci limitiamo a fornire connettività: ci occupiamo dell'integrazione completa nella rete aziendale esistente, con particolare attenzione alla qualità dell'installazione e al supporto continuativo.

Valutazione preliminare

Prima della firma del contratto, effettuiamo sempre un sopralluogo tecnico per:

- Valutare l'infrastruttura esistente
- Identificare eventuali criticità
- Verificare la fattibilità tecnica
- Proporre la soluzione più adatta alle esigenze specifiche

Questo permette di definire con precisione tempi, costi e modalità di intervento.

Installazione integrata

L'attivazione del servizio include:

- Configurazione completa degli apparati di rete
- Test di funzionamento e verifica velocità effettiva
- Verifica compatibilità con impianto esistente
- Ottimizzazione configurazioni di rete
- Formazione base all'utilizzo

3 PRINCIPI FONDAMENTALI

L'erogazione dei servizi avviene nel rispetto dei seguenti principi:

3.1 Eguaglianza e imparzialità

Linkat fornisce i propri servizi senza discriminazioni in base a sesso, religione, razza, lingua, opinioni politiche. Garantiamo parità di trattamento a parità di condizioni del servizio offerto, nei limiti territoriali dei titoli amministrativi rilasciati.

Particolare attenzione è riservata ai soggetti appartenenti a fasce svantaggiate della popolazione.

3.2 Continuità

Linkat si impegna a garantire un servizio continuativo e regolare, salvo:

- Casi di forza maggiore
- Interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria
- Guasti su infrastrutture di operatori terzi

Linkat dichiara di offrire i propri servizi avvalendosi di reti e servizi di altri operatori e pertanto nessuna responsabilità può essere ascritta a Linkat per interruzioni imputabili a tali operatori.

In caso di interruzione programmata del servizio, Linkat si impegna a:

- Ridurre al minimo i tempi di disservizio
- Comunicare con almeno 5 giorni di preavviso le manutenzioni programmate
- Informare i clienti sui tempi di ripristino

3.3 Partecipazione e trasparenza

Linkat garantisce:

- Diritto di accesso alle informazioni che riguardano il cliente, nei limiti previsti dalla normativa
- Valutazione di documenti, osservazioni e suggerimenti presentati dai clienti
- Riscontro a reclami e segnalazioni
- Attività improntata a cortesia, chiarezza e trasparenza

3.4 Efficacia ed efficienza

Linkat persegue il miglioramento continuo dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi offerti, mediante l'adozione di soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali appropriate.

3.5 Diritto di scelta

Linkat rispetta il diritto di scelta della clientela garantendo:

- Procedure semplici, chiare ed equilibrate per stipula, variazione e recesso dal contratto
- Massima trasparenza sulle condizioni tecniche ed economiche
- Possibilità di scegliere tra i diversi servizi offerti

Ai sensi della Legge n. 40/2007, il cliente può recedere dal contratto in ogni momento, con preavviso di almeno 30 giorni, senza penali, fatti salvi gli importi giustificati dai costi sostenuti dall'operatore.

3.6 Sicurezza

Linkat mantiene costantemente aggiornata l'infrastruttura di sicurezza propria e dei clienti per minimizzare l'effetto di eventi esterni dannosi, attraverso:

- Utilizzo di tecnologie affidabili
- Costante aggiornamento tecnologico
- Rapida introduzione delle innovazioni

4. SERVIZI OFFERTI

4.1 Connettività Internet

Fornitura di connettività Internet tramite rete in fibra ottica di operatori partner, con installazione e configurazione di apparati di rete professionali.

Il servizio include:

- Fibra ottica (tecnologia FTTC/FTTH in base a disponibilità sul territorio)
- Apparati di rete (router/firewall) in comodato d'uso
- Installazione e configurazione nella rete aziendale
- Assistenza tecnica continuativa
- Servizi di sicurezza informatica

Gestione apparati di rete

Gli apparati forniti in comodato rimangono di proprietà Linkat e vengono gestiti dal personale tecnico per garantire la qualità e la sicurezza del servizio.

Il cliente può richiedere l'utilizzo di propri apparati: in tal caso Linkat valuterà la fattibilità tecnica e le eventuali limitazioni nel supporto erogabile.

4.2 Servizi telefonici VoIP

Telefonia tramite tecnologia VoIP con assegnazione di numeri geografici su tutti i prefissi italiani, utilizzabile attraverso qualsiasi connessione Internet.

Caratteristiche:

- Numerazioni geografiche nazionali
- Chiamate tramite protocollo Internet
- Integrazione con centralini virtuali
- Portabilità del numero (dove tecnicamente possibile)

4.3 Servizi IT aggiuntivi

Su richiesta e in base alle esigenze del cliente:

- Gestione e manutenzione infrastrutture IT
- Backup automatici e disaster recovery
- Consulenza cybersecurity
- Supporto compliance normativa (GDPR, NIS2, ISO 27001)
- Assistenza sistemistica

4.4 Condizioni economiche

Le condizioni economiche specifiche (canoni, costi di attivazione, eventuali costi aggiuntivi) sono definite nelle Condizioni Generali di Contratto e nell'offerta commerciale sottoscritta dal cliente.

Per informazioni: 0835.1830000 | info@linkat.it

5. ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

5.1 Procedura di attivazione

L'attivazione dei servizi prevede:

1. **Richiesta del cliente:** Contatto telefonico, email o tramite sito web
2. **Sopralluogo tecnico:** Valutazione dell'infrastruttura esistente e della fattibilità
3. **Proposta commerciale:** Offerta personalizzata negoziata con il cliente inclusa di condizioni tecniche ed economiche
4. **Sottoscrizione contratto:** Firma delle Condizioni Generali e specifiche
5. **Attivazione tecnica:** Installazione, configurazione e test
6. **Collaudo:** Verifica del corretto funzionamento con il cliente

5.2 Tempi di attivazione

I tempi di attivazione dipendono da:

- Disponibilità dell'infrastruttura di rete sul territorio

- Complessità dell'installazione
- Tempi tecnici degli operatori terzi di cui Linkat si avvale

I tempi indicativi vengono comunicati al cliente in fase di sottoscrizione del contratto.

5.3 Documentazione consegnata

Al momento dell'attivazione, il cliente riceve:

- Contratto sottoscritto
- Condizioni Generali di Contratto
- Carta dei Servizi
- Informativa privacy
- Credenziali di accesso ai servizi

6. ASSISTENZA TECNICA

6.1 Modalità di contatto

Telefono: 0835.1830000

Email: supporto@linkat.it

Orari: 8:30-19:30 giorni feriali (escluse festività nazionali e della città di Matera)

6.2 Gestione delle segnalazioni

All'apertura della segnalazione, il personale tecnico effettua una diagnosi preliminare per:

- Identificare la natura del problema
- Verificare se dipende da apparati Linkat o da infrastrutture esterne
- Stimare i tempi di risoluzione
- Fornire indicazioni operative al cliente

Problemi su apparati e configurazioni Linkat

Per malfunzionamenti imputabili ad apparati e configurazioni gestite da Linkat, l'intervento viene effettuato direttamente con tempistiche compatibili con la natura del guasto e la disponibilità tecnica.

Problemi su rete di operatori terzi

Quando il disservizio dipende dalla rete di un operatore terzo (es. guasto sulla fibra ottica dell'operatore di accesso), Linkat:

- Apre immediatamente ticket presso l'operatore di rete
- Fa da interfaccia unica verso il cliente
- Monitora l'avanzamento fino alla risoluzione

- Verifica l'effettivo ripristino prima di chiudere la segnalazione

I tempi di risoluzione dei guasti su infrastrutture di operatori terzi non dipendono da Linkat e sono soggetti alle procedure e tempistiche degli operatori stessi.

6.3 Interventi on-site

Per problemi che richiedono intervento fisico presso la sede del cliente, la tempistica viene concordata in base a:

- Urgenza e gravità del problema
- Distanza geografica
- Disponibilità tecnica

Gli interventi per guasti non imputabili a Linkat (es. danneggiamenti, uso improprio, problemi su impianto del cliente) potranno essere fatturati separatamente secondo le tariffe vigenti.

6.4 Manutenzioni programmate

Eventuali interventi di manutenzione programmata che richiedano interruzione del servizio verranno comunicati con almeno 5 giorni di preavviso, salvo urgenze tecniche improrogabili.

6.5 Obblighi del cliente

Per consentire l'effettuazione delle verifiche e degli interventi, il cliente si impegna a:

- Permettere l'accesso ai propri locali al personale tecnico di Linkat o ai terzi incaricati
- Collaborare durante la fase diagnostica
- Non manomettere gli apparati forniti in comodato
- Segnalare tempestivamente eventuali malfunzionamenti

7. FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

7.1 Periodicità e contenuto della fattura

Le fatture sono emesse secondo la periodicità indicata nel contratto (mensile, trimestrale, annuale).

La fattura viene inviata almeno 15 giorni prima della data di scadenza del pagamento.

La fattura contiene:

- Periodo di riferimento
- Dettaglio dei servizi erogati
- Canone di abbonamento
- Eventuali consumi variabili (traffico telefonico)
- Totale da pagare e data di scadenza
- Modalità di pagamento

7.2 Documentazione del traffico telefonico

Per i servizi di telefonia, Linkat fornisce gratuitamente, su richiesta scritta del cliente e nel rispetto della normativa privacy, la documentazione base delle comunicazioni telefoniche, contenente:

- Data e ora della chiamata
- Numero chiamato
- Durata
- Costo

Modalità di documentazione diverse da quella base potranno essere offerte a titolo oneroso.

7.3 Modalità di pagamento

Le modalità di pagamento accettate sono:

- Addebito diretto SEPA (RID bancario)
- Bonifico bancario
- Altre modalità concordate contrattualmente

Linkat si riserva la facoltà di introdurre nuove modalità di pagamento o di limitarne alcune in relazione a specifici prodotti/servizi.

Il cliente può modificare la modalità di pagamento durante il rapporto contrattuale, previa comunicazione scritta a Linkat.

7.4 Ritardato o mancato pagamento

In caso di ritardato o mancato pagamento, Linkat si riserva il diritto di:

- Richiedere interessi di mora nei limiti di legge
- Sospendere il servizio, previa comunicazione scritta al cliente
- Risolvere il contratto, nei casi previsti dalle Condizioni Generali

7.5 Traffico anomalo

In caso di rilevazione di volumi di traffico anomali rispetto ai consumi abituali del cliente, Linkat si riserva la facoltà di:

- Contattare il cliente per verifica
- Richiedere il pagamento anticipato del traffico sviluppato
- Sospendere parzialmente o totalmente il servizio in via precauzionale

Il servizio verrà ripristinato non appena il cliente avrà provveduto al pagamento o prestato idonee garanzie.

7.6 Contestazioni di fatturazione

Il cliente può contestare gli importi fatturati entro 60 giorni dal ricevimento della fattura, tramite:

- Raccomandata A/R
- PEC: linkat@certbas.net

Linkat valuterà la contestazione e, se fondata, provvederà a storno o rimborso degli importi contestati.

8. RECLAMI E SEGNALAZIONI

8.1 Modalità di presentazione

I reclami scritti devono essere inviati a:

Via raccomandata A/R:

Linkat S.r.l. - Via Nazionale, 91/A - 75100 Matera

Via PEC:

linkat@certbas.net

Contenuto del reclamo:

- Dati identificativi del cliente
- Numero contratto o utenza
- Descrizione dettagliata del problema
- Documentazione a supporto (se disponibile)

Il cliente può anche presentare reclami orali o telefonici, che dovranno essere successivamente confermati per iscritto entro un termine congruo.

8.2 Gestione e tempi di risposta

Linkat si impegna a:

- Confermare la ricezione del reclamo
- Assegnare un riferimento per il monitoraggio dello stato della pratica
- Fornire risposta motivata entro 45 giorni dal ricevimento (in conformità Delibera AGCOM 347/18/CONS)

La risposta indica:

- L'esito della valutazione
- Gli accertamenti compiuti
- Le eventuali azioni correttive adottate
- I provvedimenti o misure soddisfattive, se dovuti
- In caso di rigetto, le motivazioni dettagliate

9. INDENNIZZI E RIMBORSI

9.1 Principio generale

Linkat riconosce gli indennizzi automatici previsti dalla Delibera AGCOM 347/18/CONS nei casi di mancato rispetto degli impegni relativi a:

- Ritardi nell'attivazione del servizio rispetto ai tempi concordati
- Tempi di ripristino in caso di guasto

9.2 Esclusioni

Non sono dovuti indennizzi quando il mancato rispetto degli impegni è causato da:

- Forza maggiore
- Cause imputabili al cliente (es. mancato accesso ai locali, mancata fornitura di informazioni necessarie)
- Ritardi o malfunzionamenti imputabili a operatori terzi di cui Linkat si avvale
- Problemi su infrastrutture non gestite da Linkat

9.3 Modalità di richiesta

Il cliente richiede l'indennizzo tramite:

- Raccomandata A/R a: Linkat S.r.l., Via Nazionale 91/A, 75100 Matera
- PEC: linkat@certbas.net

Specificando:

- Evento che ha causato il disservizio
- Date di riferimento
- Eventuale documentazione a supporto

Linkat verifica la fondatezza della richiesta entro 30 giorni e, se accolta, procede con (in alternativa):

- Accredito in fattura
- Rimborso diretto

9.4 Errori di fatturazione

In caso di errore nella fatturazione imputabile a Linkat, il cliente ha diritto al rimborso delle somme indebitamente addebitate, con eventuali interessi legali se già pagate.

9.5 Altri errori

In caso di errore imputabile a Linkat nell'inserimento dati del Cliente nell'elenco telefonico o nei servizi telematici di ricerca, quest'ultimo avrà diritto ad un indennizzo, comprensivo del danno emergente e del lucro cessante, forfetario ed onnicomprensivo, pari a 50 Euro per Partita Iva.

10. RECESSO E MODIFICA DEL CONTRATTO

10.1 Diritto di recesso del cliente

Il cliente può recedere dal contratto in ogni momento, con le seguenti modalità:

Comunicazione:

- Lettera raccomandata A/R a: Linkat S.r.l., Via Nazionale 91/A, 75100 Matera
- PEC: linkat@certbas.net

Preavviso: Almeno 30 giorni

Condizioni:

- Nessuna penale a carico del cliente
- Pagamento dei servizi fruiti fino alla data di cessazione
- Restituzione degli apparati in comodato d'uso
- Eventuali costi sostenuti dall'operatore (es. per attivazioni non ancora ammortizzate) secondo quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto

10.2 Modifiche contrattuali da parte di Linkat

Linkat si riserva il diritto di modificare le condizioni tecniche ed economiche del servizio per sopravvenute esigenze tecniche, economiche o gestionali.

Procedura:

- Comunicazione scritta al cliente con almeno 60 giorni di preavviso
- Indicazione specifica delle modifiche e delle motivazioni
- Diritto del cliente di recedere senza penali entro 60 giorni dalla comunicazione

In mancanza di recesso, le modifiche si intendono accettate.

10.3 Sospensione del servizio

Linkat può sospendere il servizio, in tutto o in parte, nei seguenti casi:

Senza preavviso:

- Mancato pagamento delle fatture (dopo comunicazione scritta al cliente)
- Traffico anomalo (dopo tentativo di contatto con il cliente)
- Guasti su rete o apparati
- Uso improprio o fraudolento del servizio

Con preavviso (almeno 5 giorni):

- Manutenzioni programmate
- Modifiche tecniche migliorative

10.4 Risoluzione del contratto da parte di Linkat

Linkat può risolvere il contratto nei casi previsti dalle Condizioni Generali, tra cui:

- Inadempimenti gravi o reiterati del cliente
- Mancato pagamento protratto
- Uso illecito del servizio
- Cessazione attività del cliente

11. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

11.1 Titolare del trattamento

Linkat S.r.l., con sede legale in Via Nazionale 91/A, 75100 Matera, è il Titolare del trattamento dei dati personali del cliente.

11.2 Finalità del trattamento

I dati personali forniti dal cliente sono trattati per:

- Identificazione del fruitore dei servizi
- Erogazione dei servizi richiesti
- Contabilizzazione degli importi
- Gestione del rapporto contrattuale
- Adempimenti di legge (fiscali, contabili, amministrativi, normativi)
- Informazioni su servizi attuali o futuri, es. newsletter (con consenso)
- Elaborazioni statistiche in forma anonima

11.3 Base giuridica

Il trattamento è necessario per:

- Esecuzione del contratto (art. 6.1.b GDPR)
- Adempimento di obblighi legali (art. 6.1.c GDPR)
- Consenso dell'interessato per finalità promozionali (art. 6.1.a GDPR)

11.4 Modalità del trattamento

I dati sono trattati con modalità cartacee e automatizzate, con idonee misure di sicurezza per garantire la tutela e la riservatezza.

I dati sono conservati presso le sedi operative di Linkat e presso fornitori terzi autorizzati, in particolare:

- Società fornitrici di servizi di telecomunicazione
- Società specializzate nella gestione del credito commerciale
- Fornitori di servizi IT e cloud
- Soggetti pubblici

Tutti i soggetti terzi sono vincolati dal Regolamento UE 2016/679 (GDPR).

11.5 Dati relativi al traffico

I dati personali relativi al traffico telefonico, necessari per inoltrare chiamate e fatturare i servizi, sono:

- Cancellati o resi anonimi secondo le disposizioni di legge
- Conservati solo per il tempo necessario alla fatturazione e alla gestione di eventuali controversie
- Trattati unicamente dal personale autorizzato

Dati trattati per fatturazione:

- Numero del cliente e del chiamato
- Tipo, data, ora e durata delle chiamate
- Volume dei dati trasmessi
- Informazioni relative ai pagamenti

11.6 Diritti dell'interessato

Il cliente ha diritto di:

- Accedere ai propri dati personali
- Ottenere la rettifica di dati inesatti
- Richiedere la cancellazione (nei limiti di legge)
- Ottenere la limitazione del trattamento
- Opporsi al trattamento
- Richiedere la portabilità dei dati
- Revocare il consenso (dove basato su consenso)
- Proporre reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personali

Per esercitare tali diritti:

- Email: supporto@linkat.it
- PEC: linkat@certbas.net
- Raccomandata: Via Nazionale 91/A, 75100 Matera

11.7 Periodo di conservazione

I dati sono conservati per il tempo necessario alle finalità per cui sono stati raccolti e, successivamente, per i tempi previsti da obblighi di legge (generalmente 10 anni per obblighi fiscali e contabili). In tutti gli altri casi i dati potranno essere cancellati su richiesta dell'interessato.

12. ELENCHI TELEFONICI (DBU)

12.1 Inserimento nella Base Dati Unica

Linkat informa il cliente del diritto di scelta di essere inserito o meno negli elenchi telefonici pubblici (cartacei ed elettronici).

Il cliente può scegliere:

- Di essere inserito con tutti i dati
- Di essere inserito con dati parziali (es. senza indirizzo o nome per esteso)
- Di non essere inserito

12.2 Procedura

L'inserimento, la modifica o la cancellazione dei dati negli elenchi avviene:

- Su richiesta scritta del cliente tramite apposito modulo
- Attraverso i fornitori di servizi di elenchi telefonici
- Nei tempi tecnici necessari

Linkat non assume impegni sulla tempistica di pubblicazione degli elenchi telefonici, che dipende esclusivamente dalle scelte editoriali dei soggetti che provvedono alla pubblicazione.

12.3 Modifica e cancellazione

Il cliente può richiedere in qualsiasi momento:

- Modifica dei dati pubblicati
- Omissione di alcuni dati (indirizzo, nome per esteso)
- Cancellazione completa dall'elenco

La richiesta deve essere inviata per iscritto a Linkat, che provvederà ad inoltrarla ai gestori degli elenchi.

13. RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

13.1 Tentativo obbligatorio di conciliazione

Prima di adire il giudice ordinario, è obbligatorio esperire il tentativo di conciliazione, ai sensi della Delibera AGCOM n. 203/18/CONS.

Il tentativo può essere attivato presso:

- **Co.Re.Com (Comitato Regionale per le Comunicazioni)** competente per territorio, se munito di delega
- Altri organismi di conciliazione indicati dall'AGCOM

Eccezione: Il tentativo non è obbligatorio per controversie relative al mancato pagamento del servizio per il quale non sia stata sollevata alcuna contestazione.

13.2 Modalità di attivazione

Il cliente può presentare istanza di conciliazione tramite:

- Portale del Co.Re.Com competente
- Raccomandata A/R
- PEC

13.3 Informazioni

Elenco dei Co.Re.Com e modalità di attivazione:

<https://www.agcom.it/contenzioso-tra-utenti-e-operatori>

14. TUTELA DEI DIRITTI E OBBLIGHI

14.1 Tutela dei minori

Linkat si impegna a:

- Rispettare la normativa sulla tutela dei minori nell'uso dei servizi di telecomunicazione

- Mettere a disposizione, senza costi aggiuntivi, il blocco selettivo di chiamata per numerazioni a sovrapprezzo
- Denunciare alle Autorità competenti eventuali violazioni a danno dei minori
- Combattere forme invasive di pubblicità (spamming)

14.2 Blocco selettivo di chiamata

Conformemente alle Delibere AGCOM n. 78/02/CONS e successive, Linkat mette automaticamente a disposizione del cliente il blocco selettivo di chiamata per:

- Numerazioni a sovrapprezzo
- Numerazioni satellitari
- Altre numerazioni speciali

Il servizio è attivo di default, salvo contraria volontà espressa del cliente.

14.3 Sicurezza e liceità d'uso

Il cliente si impegna a:

- Utilizzare i servizi nel rispetto delle leggi vigenti
- Non utilizzare i servizi per attività illecite
- Non consentire l'uso non autorizzato delle proprie credenziali
- Rispettare i diritti di autore e proprietà intellettuale

Linkat collabora con le Autorità pubbliche per l'accertamento di eventuali atti illeciti.

14.4 Limitazioni d'uso

Linkat si riserva il diritto di limitare o sospendere il servizio in caso di:

- Uso improprio o fraudolento
- Attività che possano danneggiare la rete o altri utenti
- Violazione delle Condizioni Generali di Contratto
- Richiesta delle Autorità competenti

14.5 Limitazioni di responsabilità

Linkat non è responsabile per:

- Danni derivanti da uso improprio del servizio da parte del cliente
- Interruzioni dovute a guasti su infrastrutture di operatori terzi
- Perdita di dati del cliente non imputabile a Linkat
- Danni indiretti o lucro cessante, salvo dolo o colpa grave

15 STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI

Linkat si impegna a garantire sia i livelli di servizio generali, di seguito riportati, che i livelli di servizio specifici negoziati con i clienti in tutte le condizioni normali ed in assenza di ostacoli che rendano impossibile il conseguimento relativo e si impegna ad informare tempestivamente i clienti qualora si verificino eventuali difficoltà, ritardi o impossibilità tecniche sopraggiunte. Tuttavia il raggiungimento di tali impegni sono sempre condizionati dal raggiungimento degli obiettivi degli operatori di cui Linkat si avvale per la fornitura del servizio.

Gli obiettivi per l'anno in corso dei servizi VOIP (Allegato A), dei servizi di connettività (Allegato B), e dei servizi telefonici di contatto (Allegato C) possono essere scaricati alla pagina: <https://linkat.it/carta-dei-servizi>, selezionando il link:

[Scarica gli indicatori di qualità, obiettivi per l'anno 2026](#)

Linkat S.r.l.

Via Nazionale, 91/A - 75100 Matera

P.IVA: 01203290778

www.linkat.it | supporto@linkat.it | 0835.1830000

Carta dei Servizi - Aggiornamento: 22 Dicembre 2025

Prossimo aggiornamento obbligatorio: Dicembre 2026