



CARTA DEI SERVIZI

LUMANEX S.R.L.

(applicabile dal 29.04.2025)

La Carta dei Servizi di Lumanex è pensata per garantire chiarezza e trasparenza nelle informazioni relative ai servizi offerti. Essa integra le Condizioni Generali di Contratto e gli Allegati relativi ai servizi di connettività forniti da Lumanex. I Clienti sono invitati a consultare il sito ufficiale (lumanex.it) per ulteriori dettagli e per accedere alla documentazione completa.

Lumanex è impegnata a garantire l'aderenza ai più alti standard di qualità e alla normativa vigente, in particolare le disposizioni emanate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) e dal Regolamento UE 2015/2120 sulla neutralità della rete.

Lumanex è un marchio di Lumanex S.r.l., con sede legale in Via Ardeatina 600, 00178 Roma (RM), iscritta al ROC con il numero 42285. La società opera nel settore delle telecomunicazioni, offrendo soluzioni di connettività avanzate attraverso la tecnologia in fibra ottica, con l'obiettivo di garantire prestazioni elevate e un Servizio affidabile per il mercato business e retail. Lumanex si distingue per l'attenzione alla qualità del Servizio e l'adozione di tecnologie all'avanguardia, al fine di soddisfare le esigenze di una Clientela diversificata.

La Carta dei Servizi adottata da Lumanex si basa sui seguenti elementi.

1. Principi fondamentali: criteri guida che Lumanex segue nell'erogazione dei servizi.
2. Descrizione dei Servizi: dettagli relativi ai servizi offerti.
3. Impegni di Lumanex: obblighi nei confronti dei Clienti per l'erogazione e la manutenzione dei servizi.
4. Standard di qualità: indicatori di performance che Lumanex garantisce.
- 5 Tutela dei Clienti: azioni intraprese in caso di disservizi o problemi.

1. PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguaglianza e Non Discriminazione

LUMANEX garantisce parità di trattamento a tutti i Clienti, indipendentemente da sesso, etnia, religione, opinioni politiche o condizioni personali. Ogni Cliente ha diritto ad accedere ai servizi offerti senza subire alcuna forma di discriminazione. A tal fine, LUMANEX adotta misure specifiche per facilitare l'accesso ai servizi da parte di persone con disabilità o esigenze particolari, assicurando che la rete e gli strumenti forniti siano accessibili a tutti.

Trasparenza e Chiarezza

Il presente documento è riservato e non può essere condiviso con terze parti senza esplicito consenso di Lumanex Srl. Si prega di trattare il documento con la massima riservatezza e di distruggerlo se non dovesse essere più necessario. Grazie per la collaborazione.



LUMANEX si impegna a fornire informazioni chiare, comprensibili e complete in tutte le fasi del rapporto con il Cliente, dalla stipula del contratto fino alla gestione post-vendita. Le condizioni contrattuali, le tariffe e gli standard di qualità sono comunicati in maniera trasparente e accessibile, sia online che in formato cartaceo. La documentazione contrattuale è sempre disponibile sul sito lumanex.it.

Continuità del Servizio

LUMANEX si impegna a garantire l'erogazione dei servizi in modo continuativo e regolare. Tuttavia, in caso di interruzioni necessarie per interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria, LUMANEX si impegna a informare i Clienti con un preavviso di almeno 48 ore, specificando la durata dell'interruzione e le modalità di assistenza disponibili. In caso di interruzioni dovute a cause di forza maggiore (ad es. eventi naturali, attacchi informatici, ecc.), LUMANEX adotterà tutte le misure necessarie per ripristinare il Servizio nel più breve tempo possibile.

Diritto di Scelta e di Informazione

LUMANEX garantisce ai Clienti il diritto di scegliere tra le diverse offerte disponibili, fornendo strumenti adeguati alla valutazione delle prestazioni e delle condizioni economiche di ciascun piano. I Clienti hanno diritto a ricevere informazioni dettagliate e complete su ogni aspetto contrattuale, inclusi i diritti relativi alla protezione dei dati personali in conformità al Regolamento UE 2016/679 (GDPR).

Efficienza e Miglioramento Continuo

LUMANEX si impegna a migliorare costantemente i propri servizi attraverso l'adozione delle tecnologie più avanzate e soluzioni innovative per soddisfare le esigenze dei Clienti. A tal fine, viene implementato un sistema di monitoraggio continuo della qualità del Servizio, con l'obiettivo di rilevare e correggere eventuali criticità in tempi rapidi.

Tutela della Privacy

Il trattamento dei dati personali dei Clienti è effettuato nel pieno rispetto del GDPR e delle normative italiane in materia di protezione dei dati personali. LUMANEX adotta misure tecniche e organizzative per garantire la sicurezza dei dati trattati, assicurando che questi siano accessibili solo da personale autorizzato e utilizzati esclusivamente per le finalità connesse all'erogazione dei servizi.

2. DESCRIZIONE DEI SERVIZI

FIBRA OTTICA FTTH (FIBER TO THE HOME)

Il Servizio FTTH consente di connettere direttamente l'abitazione o l'ufficio del Cliente alla rete in fibra ottica, garantendo le migliori prestazioni in termini di velocità e stabilità. La velocità minima garantita per il Servizio FTTH è di 50 Mbps in download e 50 Mbps in upload, salvo diversa indicazione nel contratto.

FIBRA MISTO RAME FTTC (FIBER TO THE CABINET)

Il Servizio FTTC utilizza una combinazione di fibra ottica e cavi in rame per collegare il cabinet stradale alla sede del Cliente. Le prestazioni possono variare in base alla distanza tra il cabinet e l'edificio. La velocità minima garantita è di 128 Kbps in download e 128 Kbps in upload, con variazioni dovute alle condizioni tecniche locali.

Il presente documento è riservato e non può essere condiviso con terze parti senza esplicito consenso di Lumanex Srl. Si prega di trattare il documento con la massima riservatezza e di distruggerlo se non dovesse essere più necessario. Grazie per la collaborazione.



APPARECCHIATURE TECNICHE ACCESSORIE

LUMANEX fornisce, solo su espressa richiesta del Cliente, tutte le apparecchiature necessarie per la fruizione del Servizio, come router e modem. Questi dispositivi sono coperti da una garanzia legale di conformità per un periodo di 24 mesi dalla data di installazione nel caso di Cliente consumatore, altrimenti 12 mesi. I Clienti che preferiscono utilizzare apparecchiature proprie sono tenuti a garantirne la compatibilità con le specifiche tecniche di LUMANEX.

In caso di guasto delle apparecchiature fornite da LUMANEX (router, modem, etc.), la società si impegna a fornire una sostituzione rapida e gratuita se il guasto è di natura accidentale ed è coperto dalla garanzia legale di 24 mesi. Qualora le apparecchiature siano fuori garanzia o i guasti siano imputabili a un uso improprio da parte del Cliente, la sostituzione avverrà previo accordo economico tra le parti.

LUMANEX si impegna a sostituire l'apparecchiatura guasta entro dieci giorni lavorativi dalla segnalazione. Il Cliente sarà prontamente informato della procedura di consegna adottata dalla LUMANEX.

Nel caso in cui il Cliente utilizzi apparecchiature proprie (modem, router, ecc.), LUMANEX offrirà un'assistenza limitata alla configurazione del Servizio. Tuttavia, eventuali problemi o malfunzionamenti legati a dispositivi di proprietà del Cliente non saranno coperti dall'assistenza tecnica fornita da LUMANEX. Il Cliente sarà responsabile della configurazione, manutenzione e riparazione delle proprie apparecchiature.

MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Lumanex utilizza strumenti di monitoraggio avanzati per garantire che la qualità del Servizio rispetti gli standard contrattuali. I Clienti hanno diritto a monitorare la qualità della connessione tramite software certificati (ad esempio, Ne.Me.Sys., il sistema di monitoraggio AGCOM), e, in caso di disservizi o prestazioni inferiori agli standard garantiti, possono presentare un reclamo formale agli indirizzi di contatto ufficiali di LUMANEX presenti nel modulo commerciale. LUMANEX si impegna a risolvere le criticità segnalate entro i termini previsti e a indennizzare automaticamente il Cliente in caso di violazione significativa dei livelli minimi di qualità.

Il Cliente ha facoltà di inviare una segnalazione di velocità minima non rispettata o di prestazioni degradate solo nel caso questo test sia stato effettuato tramite cavo ethernet direttamente al modem/ont (apparato fornito dal tecnico che viene ad installare la linea nel caso di fibra ottica).

3. IMPEGNI DI LUMANEX

LUMANEX si impegna ad attivare il Servizio entro 90 giorni dalla sottoscrizione del contratto. In caso di richiesta di attivazione immediata, LUMANEX valuterà la fattibilità tecnica e comunicherà una data di attivazione entro 30 giorni con un eventuale sovrapprezzo, se necessario. Il Cliente sarà informato tempestivamente in caso di ritardi imputabili a cause esterne che rallentano o impediscono l'attivazione del Servizio (ad es. autorizzazioni comunali, accesso a infrastrutture, ecc.).

L'installazione delle apparecchiature necessarie sarà effettuata da tecnici specializzati incaricati da LUMANEX. L'intervento tecnico verrà concordato con il Cliente, indicando data e fascia oraria. Al termine dell'installazione, il tecnico verificherà la corretta funzionalità del Servizio e fornirà istruzioni per l'utilizzo delle apparecchiature.

Il presente documento è riservato e non può essere condiviso con terze parti senza esplicito consenso di Lumanex Srl. Si prega di trattare il documento con la massima riservatezza e di distruggerlo se non dovesse essere più necessario. Grazie per la collaborazione.



LUMANEX garantisce un Servizio di assistenza tecnica per risolvere eventuali malfunzionamenti del Servizio o degli apparati forniti. Il Servizio di assistenza è attivo tramite i seguenti canali:

- **E-mail Assistenza:** contact.center@c1vhosting.it utilizzabile per inviare segnalazioni di guasti, ricevere informazioni tecniche o inviare documenti relativi a richieste di intervento.
- **Area Clienti Online:** accessibile tramite il sito lumanex.it l'area Clienti permette di monitorare lo stato del Servizio, consultare le fatture, verificare eventuali problemi tecnici e aprire segnalazioni di guasti o malfunzionamenti.

Il Cliente è tenuto a specificare l'id del servizio, disponibile presso l'area clienti online, in qualunque momento di richiesta di assistenza. Una richiesta di assistenza senza uno specificato id servizio sarà considerata inesistente. La segnalazione deve essere altresì precisa e indicare ogni tipo di disservizio/malfunzionamento riscontrato con eventuali log per facilitare la risoluzione del problema, come tramite l'invio di test MTR, traceroute e ping.

In caso di guasto, LUMANEX si impegna a intervenire tempestivamente dal momento della segnalazione, salvo cause di forza maggiore.

4. STANDARD DI QUALITÀ

Lumanex adotta un sistema di monitoraggio continuo per garantire il rispetto dei seguenti standard di qualità:

	Tipo indicatore	Descrizione	Obiettivo 2025
1	Tempo Medio di Attivazione del Servizio (All. 4 Delibera AGCOM 156/23/CONS)	Tempo medio misurato in giorni tra il ricevimento dell'ordine e l'attivazione del Servizio.	25 giorni
2	Reclamo sugli addebiti (All. 2 Delibera AGCOM 156/23/CONS)	Percentuale di fatture per cui è stato presentato un reclamo rispetto al totale delle fatture emesse.	1.8%
3	Accuratezza della fatturazione (All. 3 Delibera AGCOM 156/23/CONS)	Accuratezza del sistema di fatturazione, valutata in base alle segnalazioni di errori per il periodo di osservazione.	1%
4	Tempo Medio di Riparazione dei guasti	Tempo medio necessario per riparare i guasti tecnici segnalati dai Clienti.	48 ore
5	Percentuale di Reclami Risolti al Primo Contatto	Percentuale di reclami risolti al primo contatto con l'assistenza tecnica o amministrativa.	90%
6	Tasso di Malfunzionamento	Percentuale di segnalazioni di malfunzionamento rispetto al numero di linee attive.	20%

Il presente documento è riservato e non può essere condiviso con terze parti senza esplicito consenso di Lumanex Srl. Si prega di trattare il documento con la massima riservatezza e di distruggerlo se non dovesse essere più necessario. Grazie per la collaborazione.



	(All. 5 Delibera AGCOM 156/23/CONS)		
7	Tempo di riparazione del malfunzionamento (All. 6 Delibera AGCOM 156/23/CONS)	Tempo trascorso tra la segnalazione di un guasto e la sua risoluzione, calcolato su un percentile.	48 ore
8	Velocità Minima Garantita	Velocità minima garantita per il Servizio FTTH in download e upload.	50 Mbps download, 50 Mbps upload

5. TUTELA DEI CLIENTI

Lumanex pone al centro delle proprie attività la tutela dei diritti dei Clienti, adottando un sistema di gestione dei reclami conforme alle normative vigenti, in particolare alle disposizioni dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM). La gestione dei reclami e delle segnalazioni viene effettuata con l'obiettivo di garantire risposte tempestive, trasparenza e il massimo rispetto degli standard di qualità contrattualmente previsti. Di seguito sono illustrate in dettaglio le procedure e i diritti riconosciuti ai Clienti nell'ambito della tutela dei loro diritti.

I Clienti hanno il diritto di presentare reclami formali in caso di:

Disservizi tecnici: malfunzionamenti della rete, interruzioni del Servizio, problemi di connessione o prestazioni inferiori agli standard garantiti dal contratto.

Ritardi nell'attivazione: ritardi nell'attivazione del Servizio rispetto ai tempi concordati nel contratto.

Errata fatturazione: addebiti non giustificati, fatture errate o discrepanze nei costi rispetto a quanto pattuito.

Problemi legati alle apparecchiature: guasti o malfunzionamenti delle apparecchiature fornite, salvo che il danno non sia imputabile a un uso improprio da parte del Cliente.

I reclami possono essere presentati attraverso i canali messi a disposizione da LUMANEX, per garantire massima accessibilità e facilità d'uso: a) **E-mail assistenza:** contact.center@c1vhosting.it o Posta elettronica Certificata lumanex@pec.it. I Clienti possono inviare una segnalazione scritta dettagliata, indicando il problema riscontrato, preoccupandosi di documentare con allegati a supporto (ad esempio, screenshot delle fatture errate o report di disservizi); b) **Area Clienti Online:** tramite l'accesso all'area Clienti tramite il sito lumanex.it, il Cliente può segnalare il problema direttamente nella propria sezione personale, dove può monitorare lo stato del reclamo.

LUMANEX si impegna a trattare ogni reclamo con trasparenza e professionalità, rispettando i seguenti tempi e modalità di gestione.

Conferma di ricezione: LUMANEX invierà una conferma di ricezione del reclamo entro 24 ore dalla sua presentazione, indicando il numero di ticket assegnato e fornendo informazioni sui tempi previsti per la risoluzione.

Il presente documento è riservato e non può essere condiviso con terze parti senza esplicito consenso di Lumanex Srl. Si prega di trattare il documento con la massima riservatezza e di distruggerlo se non dovesse essere più necessario. Grazie per la collaborazione.



Analisi e risoluzione: LUMANEX si impegna a risolvere i reclami relativi a disservizi tecnici e malfunzionamenti entro 48 ore dalla loro presentazione o in diverso termine indicato nella conferma di ricezione per problematiche che richiedono un intervento straordinario. Per reclami relativi a fatturazione errata o problematiche contrattuali, la risoluzione avverrà entro 45 giorni.

Comunicazione di chiusura: una volta terminata la procedura di reclamo, il Cliente riceverà una notifica tramite email o sull'area personale, confermando l'avvenuta risoluzione. Nel caso in cui il problema richieda ulteriori interventi, il Cliente sarà tempestivamente informato sui tempi necessari per completare la risoluzione.

In caso di mancato rispetto degli standard di qualità contrattuali o dei tempi di risposta ai reclami previsti, LUMANEX riconosce indennizzi automatici al Cliente, come previsto dalle normative AGCOM (Delibera n. 79/09/CSP). I seguenti disservizi danno diritto a un indennizzo automatico:

Tipologia Di Disservizio	Descrizione del Disservizio	Indennizzo
Ritardo nell'attivazione del Servizio.	Se il Servizio non viene attivato entro i tempi indicati (90 giorni), il Cliente ha diritto a un indennizzo.	0,99 € euro per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di 100 euro.
Interruzione non programmata del Servizio.	Se l'interruzione della connessione dura più di 72 ore senza preavviso, il Cliente ha diritto a un indennizzo.	5 euro per ogni giorno di disservizio, fino a un massimo di una mensilità (30 giorni).
Mancata risoluzione dei guasti tecnici entro i tempi previsti.	Se un guasto non viene risolto entro 7 giorni, il Cliente ha diritto a un indennizzo.	2 euro per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di una mensilità (30 giorni)
Errata fatturazione	Se un addebito errato non viene corretto entro 45 giorni, il Cliente ha diritto a un indennizzo e al rimborso.	5 euro per ogni giorno di ritardo nel rimborso, fino a un massimo di una mensilità (30 giorni).

L'importo a titolo di indennizzo sarà automaticamente accreditato in fattura da LUMANEX entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo o, nel caso in cui il disservizio per il quale è stato richiesto l'indennizzo venga risolto successivamente alla presentazione del reclamo, entro 45 giorni dalla data di risoluzione del disservizio. LUMANEX si riserva la possibilità di ripetere successivamente eventuali somme indebitamente versate. (non ho capito questa ultima frase)

Le somme a titolo di indennizzo che LUMANEX accrediterà in fattura saranno compensate con gli importi dovuti dal Cliente a LUMANEX in base al Contratto, previsti nella stessa fattura.

Qualora l'importo dell'indennizzo sia superiore all'importo della prima fattura utile in cui l'indennizzo è accreditato, la parte eccedente sarà compensata con le somme dovute a LUMANEX nella fattura immediatamente successiva o, in caso di insufficiente capienza, in quelle successive, fino a totale compensazione dell'importo spettante come indennizzo.

Il presente documento è riservato e non può essere condiviso con terze parti senza esplicito consenso di Lumanex Srl. Si prega di trattare il documento con la massima riservatezza e di distruggerlo se non dovesse essere più necessario. Grazie per la collaborazione.



Se il Cliente ha utilizzato i Servizi in modo anomalo o, comunque, non conforme alle condizioni del Contratto, LUMANEX non sarà tenuta a corrispondere indennizzi per i disservizi conseguenti o collegati a tale utilizzo. Inoltre, gli indennizzi sono esclusi se il Cliente non ha segnalato il disservizio a LUMANEX entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza, o avrebbe potuto venirne a conoscenza con l'ordinaria diligenza. Verifica se sul modulo commerciale è previsto che possiamo sospendere immediatamente, senza preavviso, il servizio al cliente qualora venissero svolte attività illegali o non conformi o che danneggiano l'infrastruttura LUMANEX.

Per poter prendere in carico i reclami e le segnalazioni di disservizi, è necessario indicare i dati anagrafici dell'intestatario del Contratto con LUMANEX e l'id servizio, disponibile presso l'area clienti, associato ove previsto.

Qualora il Cliente ritenesse che, in relazione al rapporto regolato dal presente Contratto, LUMANEX abbia violato un suo diritto o interesse in una delle materie individuate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nei propri provvedimenti, prima di poter agire in sede giurisdizionale, sarà necessario esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione, ai sensi dell'art. 1, comma 11, della Legge 249/1997 e delle Delibera AGCOM n. 203/18/CONS, nonché delle successive modifiche e integrazioni, nei limiti e termini previsti dalla normativa primaria e regolamentare applicabile.

La proposizione del tentativo obbligatorio di conciliazione sospende il termine per agire in sede giurisdizionale. Tale termine riprende a decorrere alla scadenza del termine per la conclusione del procedimento di conciliazione, che non potrà durare più di 30 (trenta) giorni dalla proposizione dell'istanza presso il Corecom e gli altri organismi di conciliazione, e non più di 90 (novanta) giorni nel caso di ADR (Alternative Dispute Resolution).

Il tentativo obbligatorio di conciliazione può essere svolto:

- a) **Dinanzi al CORECOM competente**, tramite la piattaforma ConciliaWeb. Si applicano le disposizioni contenute nel Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica, approvato con la Delibera AGCOM n. 203/18/CONS, e successive modifiche e integrazioni, nonché nel relativo Regolamento applicativo tramite la piattaforma ConciliaWeb.
- b) **Mediante gli organismi di negoziazione paritetica**, che prevedono la partecipazione delle Associazioni di consumatori, iscritti nell'elenco di cui alla Delibera AGCOM n. 661/15/CONS.
- c) **Presso gli organismi ADR**, iscritti nell'elenco di cui alla Delibera AGCOM n. 661/15/CONS.
- d) **Dinanzi alle Camere di conciliazione** istituite presso le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura aderenti al protocollo d'intesa stipulato tra l'Autorità e UNIONCAMERE.

Il presente documento è riservato e non può essere condiviso con terze parti senza esplicito consenso di Lumanex Srl. Si prega di trattare il documento con la massima riservatezza e di distruggerlo se non dovesse essere più necessario. Grazie per la collaborazione.