



Carta dei servizi

Ultimo aggiornamento: 01/08/2025

La seguente Carta definisce la gestione dei rapporti tra Murineddu Capital di Paulo Murineddu (successivamente “ditta” o “LakeNetworks”) in termini di fruizione e vendita dei servizi, assistenza e gestione dei reclami per l’attività di Internet Service Provider.

La presente carta è strutturata per punti in ordine cronologico dalla sottoscrizione del contratto alla chiusura.

Riferimenti normativi

La presente carta dei servizi è pubblicata in lingua italiana sul sito lakenetworks.it e risulta in compliance con la 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”, la direttiva del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 relativa ai “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici” e la delibera AGCOM 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”.

1. Premessa e principi fondamentali

LakeNetworks offre i propri servizi nell’obiettivo di soddisfare i clienti nell’ambito dei servizi ISP e correlati nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, partecipazione, correttezza, trasparenza ed efficienza, offrendo servizi senza discriminazione di provenienza geografica, sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche ed orientamento sessuale tra gli utenti offrendo lo stesso servizio alle medesime condizioni.

LakeNetworks garantisce la partecipazione al miglioramento dell’offerta recepito in maniera corretta e vigile eventuali problemi segnalati o contribuiti da parte degli utenti, fornendo feedback entro 30 giorni lavorativi.



LakeNetworks garantisce un trattamento rispettoso del cliente, offrendogli tutte le possibilità per valutare al meglio la continuazione del rapporto cliente-ditta per consentire di effettuare l'eventuale scelta nella maniera più informata garantendo trasparenza e chiarezza.

LakeNetworks ha come obiettivo il massimo efficientamento dei servizi offerti e del rapporto col cliente, impiegando le ultime tecnologie sia in campo tecnico che amministrativo e procedurale.

LakeNetworks si impegna a mantenere costantemente aggiornata l'infrastruttura onde evitare problemi relativi alla sicurezza di Internet in senso ~~generale~~ generico e dei dati degli utenti, tramite il proprio reparto tecnico che è costantemente aggiornato relativamente alle eventuali falle recentemente scoperte negli applicativi utilizzati.

LakeNetworks tutela la privacy degli utenti come definito nell'informativa privacy disponibile sul sito web lakenetworks.it ai sensi degli artt. 13, 14, 15 del regolamento 2016/679/UE.

LakeNetworks tutela la navigazione degli utenti rimanendo aderente alle normative vigenti in materia di blocchi IP/FQDN tramite l'accreditamento con CNCPO, ADM, PiracyShield, AGCOM, CONSOB ed eventuali blocchi imposti dall'autorità giudiziaria.

2. Sottoscrizione del contratto

La sottoscrizione può avvenire tramite i seguenti canali:

Web, attraverso il sito lakenetworks.it procedendo alla sezione "Linee internet";

Agente via chat, attraverso i contatti diretti Telegram https://t.me/lakenetworks_contact;

De visu, tramite operatori autorizzati dalla ditta, ove possibile.



La sottoscrizione del contratto si considera efficace (conclusa) al ricevimento del riepilogo della proposta di abbonamento successivo alla firma e all'attivazione dei servizi sottoscritti. Entrambe queste condizioni devono verificarsi per considerare il contratto concluso.

Nel caso in cui l'offerta sia stata sottoscritta "a distanza" potrai optare per l'attivazione del servizio immediata (esecuzione immediata, come previsto dal Codice del Consumo, art 50, commi 3, 8, 51) altrimenti trascorreranno 14 giorni di tempo previsti per il ripensamento ove potrai annullare il contratto senza incorrere in penali o costi aggiuntivi.

In caso di problemi tecnici che impediscano la corretta attivazione del servizio, dopo un opportuna verifica e d'accordo col cliente, il contratto potrà essere annullato oppure potrà essere messo in stato "sospeso" in attesa della risoluzione degli impedimenti tecnici che ostacolano l'attivazione.

La durata dei contratti è stabilita offerta per offerta ed è da considerarsi senza durata minima ove non specificato.

I prezzi vengono considerati IVA inclusa per le offerte residenziali/domestiche e IVA esclusa per le offerte dedicate al mercato business.

3. Attivazione del servizio

L'attivazione avverrà entro 60 giorni dalla data dell'esecuzione del contratto. Si precisa che in caso nel caso in cui si opti per usufruire dei 14 giorni di ripensamento, i 60 giorni partono dal giorno successivo ai 14 giorni.

Nel caso in cui l'attivazione dovesse essere ostacolata da problemi tecnici imputabili al gestore della rete fisica (es. Openfiber/Fibercop) il cliente potrà richiedere la sospensione del contratto per il tempo necessario a regolarizzare la situazione oppure chiedere l'annullamento dello stesso.

LakeNetworks si impegna a gestire situazioni complesse dal punto di vista tecnico, che tuttavia possono essere impegnative dal punto di vista delle tempistiche necessarie; ci impegnamo a dare una stima realistica ai clienti per quanto rimane inteso tra le parti che la gestione della rete fisica non è in capo alla ditta.



Ci impegnamo a garantire le funzionalità e i servizi previsti dalla normativa quali parental control e modem libero, per maggiori informazioni sono disponibili le pagine <https://lakenetworks.it/parental-control> per quanto riguarda il parental control e <https://lakenetworks.it/modem-libero> per il modem libero come previsto dalle delibere AGCOM 9/23/CONS e 348/18/CONS.

4. Fornitura dei servizi

Ci impegnamo a garantire il servizio senza interruzioni in modalità “best effort” per quanto non ci riteniamo responsabili di disservizi dovuti al gestore dell’infrastruttura fisica o in caso di disastri naturali.

In caso di problemi segnalati dal cliente o rilevati automaticamente (ove possibile) dai sistemi di remote management, sarà nostra cura provvedere alla rimessa in esercizio del servizio nel più breve tempo possibile oppure alla segnalazione al fornitore wholesale nei casi necessari.

Il cliente avrà a disposizione un’area clienti privata sulla quale potrà visualizzare fatture, disservizi segnalati, comunicazione di manutenzioni programmate, richieste da parte della ditta, aprire ticket di assistenza e leggere le guide tecniche per la configurazione dei servizi, ove richiesto.

5. Chiusura dell’abbonamento

Come anticipato l’abbonamento è annullabile ancor prima dell’attivazione del servizio nei 14 giorni del periodo di ripensamento o in caso di impossibilità all’attivazione per motivi tecnici.

Nel caso in cui il servizio sia già stato attivato e nessun vincolo sia stato applicato al contratto, basterà comunicare il recesso tramite i seguenti canali: PEC (paulomurineddu@pec.it), Mail



ordinaria (info@lakenetworks.it), ticket su area clienti e raccomandata A/R presso Murineddu Capital di Paulo Murineddu, Via Gambella 4, 07037 Sorso (SS). Non verranno prese in carico richieste di recesso effettuate oralmente o via telefono.

6. Reclami

Le uniche modalità accettate per i reclami sono le seguenti: PEC, Mail ordinaria, ticket su area clienti e raccomandata A/R. Eventuali reclami presentati oralmente via telefono verranno considerati solo ai fini della comunicazione col cliente in merito al disservizio.

Ti invitiamo a formattare la comunicazione nella maniera più chiara possibile offrendo ai nostri operatori il maggior numero di informazioni possibili per permettere di diagnosticare e risolvere il problema nel più breve tempo possibile.

Una comunicazione efficace è costituita da:

Luogo/linea oggetto del disservizio nel caso in cui il cliente abbia intestate più linee e sia difficoltoso capire a quale servizio ci si sta riferendo;

Eventuali causalità riscontrate e le tempistiche/timeframe nel quale il disservizio ha avuto luogo o sta avendo luogo;

Informazioni tecniche relative allo stato degli apparati: i dispositivi ONT/modem/router indicano sinteticamente la natura del problema tramite dei LED, fornire lo status dei led o lo status indicato dai dispositivi nella propria pagina di configurazione;

Stato della rete locale: nel caso in cui i test o i disservizi vengano eseguiti via Wi-Fi o con cavi non conformi è possibile avere una degradazione del servizio.



Nel caso in cui i reclami non abbiano l'esito da te sperato ti informiamo che AGCOM mette a disposizione la piattaforma ConciliaWeb dove potrai aprire la procedura di conciliazione. Il link alla piattaforma è fornito nel sito lakenetworks.it

Eventuali indennizzi dovuti verranno erogati come enunciato nell'Allegato B della delibera AGCOM 347/18/CONS.

Alla data di pubblicazione del seguente documento, nessun reclamo è stato presentato per quanto riguarda i servizi ISP.

Nel corso del 2025 il tempo di risposta medio ai ticket e reclami è stato di 10.5 ore, con il 46% di ticket lavorati entro 1 ora.