AXERA
TLC & ICT SOLUTIONS

PRESTAZIONI FORNITE CON L'OFFERTA

Nome commerciale offerta:	**BUSINESS DATA MAX**
Tecnologia utilizzata:	FTTH
Velocità minima connessione (Kbit/s):	Down: 250000 - Up: 100000
Ritardo massimo della connessione:	40 ms
Tasso massimo di perdita dei pacchetti:	0,1%
Velocità massima della connessione (Kbit/s):[1]	Down: 2000000 - Up: 500000
Velocità normalmente disponibili (Kbit/s):[1]	Down: 500000 - Up: 150000
Velocità pubblicizzate (Kbit/s):	Down: 2500000 - Up: 1000000
Indirizzo IPv4:	8, pubblici, statici
Indirizzo IPv6:	No
Meccanismi di QoS:	No
Eventuali limitazioni del servizio:	Vedi Nota
Antivirus, firewall:	Non forniti di base
Informazioni relative al modem libero	https://www.axera.it/modemlibero/
Assistenza Tecnica	https://www.axera.it/assistenza/

Nota: Non vi sono limitazioni alla fruizione del servizio se non quelle di legge (L.159/2023, D.Lgs 107/2023, L.70/2020) e quelle eventualmente imposte dall'utente stesso tramite attivazione e configurazione del SPC (Servizio Parental Control). Le velocità indicate sono da intendersi massime e dipendono dalla copertura tecnica dell'indirizzo di attivazione. Il profilo di accesso prevede una velocità massima nominale fino a 2,5 Gbit/s. Le prestazioni effettivamente raggiungibili dipendono dall'infrastruttura di rete del Cliente, nonché dalle caratteristiche e dal numero dei dispositivi collegati alla rete.

I valori riportati agli indicatori 'velocità minima connessione', 'ritardo massimo della connessione', 'tasso massimo di perdita dei pacchetti', 'velocità massima della connessione' e 'velocità normalmente disponibili'" costituiscono un impegno contrattuale, come previsto dall'art. 4, comma 3 della Delibera 156/23/CONS AGCOM.
Il cliente può misurare e confrontare, grazie al software di misura Ne.Me.Sys scaricabile alla pagina https://misurainternet.it/misura-nemesys/, i valori qualitativi e prestazionali della propria connessione con quelli pubblicati.
Qualora il cliente ravvisi valori diversi e penalizzanti rispetto a quelli pubblicati e aventi valore di vincolo contrattuale, può inviare reclamo entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, tramite l'area privata utente del sito www.misurainternet.it.
Ove il cliente, successivamente ad una seconda misurazione, effettuata sempre grazie all'utilizzo del software Ne.Me.Sys una volta trascorsi trenta giorni dalla presentazione del reclamo, non rilevi un ripristino dei dichiarati livelli di qualità del servizio:
a) in caso di mancato rispetto delle "velocità minime della connessione in download e upload", del "ritardo massimo della connessione", o del "tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione", il cliente può recedere senza costi dal contratto, mediante comunicazione inviata ad Axera S.p.A. tramite messaggio di posta elettronica certificata, o con lettera raccomandata;
b) in caso di mancato rispetto delle "velocità minime, massime e normalmente disponibili della connessione in download e upload" del "ritardo massimo della connessione", o del "tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione", il cliente può chiedere l'indennizzo previsto dal contratto o esperire una procedura di conciliazione, tramite la piattaforma ConciliaWeb dell'Autorità.
c) L'art. 10, comma 5, della Delibera 156/23/CONS AGCOM, con riferimento alle "velocità minime della connessione in download e upload", al "ritardo massimo della connessione", e al "tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione", sancisce che la richiesta d'indennizzo deve considerarsi alternativa alla facoltà di recesso senza costi.

[1] *Le velocità indicate sono da intendersi massime e dipendono dalla copertura tecnica dell'indirizzo di attivazione. In assenza di disponibilità del profilo fino a 2,5G/1G, verrà attivata la connessione con i seguenti parametri di linea:*

Velocità minima connessione (Mbit/s): Down: 100000 - Up: 30000
Velocità massima della connessione (Kbit/s): Down: 980000 - Up: 290000
Velocità normalmente disponibili (Kbit/s): Down: 700000 - Up: 280000

Gli altri parametri rimangono invariati. Viene mantenuto il canone e i servizi inclusi nel profilo scelto.

DEFINIZIONI (conformi a Delibera 292/18/CONS)

FTTH: Per rete di accesso FTTH (Fiber To The Home) si intende una rete di accesso in fibra ottica fino all'abitazione dell'utente
FTTC: Per rete di accesso FTTC (Fiber To The Cabinet) si intende una rete di accesso in fibra ottica fino all'armadio ripartilinea della rete di accesso in rame (cabinet)
FTTE: Per rete di accesso FTTE (Fiber To The Exchange) si intende una rete di accesso che impiega esclusivamente portanti trasmissivi in rame a partire dal permutatore della centrale locale sino all'abitazione dell'utente finale. Tale architettura è basata sul riutilizzo completo della rete di accesso in rame, incluso la rete rigida, utilizzando le tecnologie ADSL, SHDSL o VDSL. La velocità massima dipende dalle caratteristiche del doppino (lunghezza, rumorosità e qualità del cavo).
FWA, FWA+: Per rete di accesso FWA (Fixed Wireless Access) si intende l'architettura di accesso in cui la fibra ottica e/o altro mezzo di trasporto dati raggiunge una stazione radio base a cui sono collegati i terminali d'utente mediante l'utilizzo di un determinato intervallo di frequenze radio. Ai fini di una maggiore trasparenza si associa l'acronimo FWA alle tecnologie con velocità trasmissiva non a banda ultra larga, FWA+ per quelle a banda ultra larga con velocità almeno pari a 30 Mbps in downstream.

DEFINIZIONI (conformi a Delibera 156/23/CONS)

Velocità minima connessione: Le velocità minime in – "quantile 95" della velocità di trasmissione dati in misurate durante l'intero intervallo di osservazione, ovvero il valore di soglia entro il quale ricade il 95% dei valori di velocità di trasmissione misurati (arrotondato all'intero più vicino) e ordinati in ordine discendente; per il calcolo del "quantile 95" si considerano tutte le misurazioni effettuate.
Ritardo massimo della connessione: Il valore massimo del ritardo di trasmissione dati che l'operatore si impegna a fornire agli utenti, in millisecondi.
Tasso massimo di perdita dei pacchetti: Il valore massimo del tasso di perdita dei pacchetti che l'operatore si impegna a fornire agli utenti.
Velocità massima della connessione: Le velocità massime di trasmissione dati, sia in download sia in upload, che l'utente può aspettarsi realisticamente di sperimentare.
Velocità normalmente disponibili: Le velocità di trasmissione dati, sia in download sia in upload, che l'utente può aspettarsi di sperimentare per la maggior parte del tempo nell'utilizzo del servizio.