AXERA
TLC & ICT SOLUTIONS

# PRESTAZIONI FORNITE CON L'OFFERTA

| | |
|---|---|
| Nome commerciale offerta: | **Uniplanet Business Fibra 1000 Energy** |
| Tecnologia utilizzata: | FTTH |
| Velocità minima connessione (Kbit/s): | Down: 400000 - Up: 90000 |
| Ritardo massimo della connessione: | 50 ms |
| Tasso massimo di perdita dei pacchetti: | 0,1% |
| Velocità massima della connessione (Kbit/s): | Down: 980000 - Up: 290000 |
| Velocità normalmente disponibili (Kbit/s): | Down: 700000 - Up: 280000 |
| Velocità pubblicizzate (Kbit/s): | Down: 1000000 - Up: 300000 |
| Indirizzo IPv4: | 1, pubblico, statico |
| Indirizzo IPv6: | No |
| Meccanismi di QoS: | No |
| Eventuali limitazioni del servizio: | Vedi Nota1 |
| Antivirus, firewall: | Non forniti di base |
| Informazioni relative al modem libero | https://www.axera.it/modemlibero/ |
| Assistenza Tecnica | https://www.axera.it/assistenza/ |

**Nota 1**: 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).

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.

AGCOM, entro il termine di cinque mesi dalla pubblicazione della Delibera 156/23/CONS del 31/07/2023, emanerà una nuova versione del documento "Linee guida attuative delle disposizioni dell'AGCOM sulla qualità di accesso a internet da postazione fissa" ex art. 12, comma 5, della succitata delibera. I valori relativi alle velocità massime e alle velocità normalmente disponibili, nonché gli indennizzi contrattuali, verranno stabiliti e saranno disponibili entro 120 giorni dalla emanazione delle suddette Linee guida. Con riguardo alle velocità massime e alle velocità normalmente disponibili, gli indennizzi si applicheranno a seguito del rilascio della versione aggiornata del su richiamato software di misura Ne.Me.Sys, in seguito all'emanazione delle Linee Guida in questione.

**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.