

Gli Utenti potranno ottenere assistenza o presentare reclami contattando il Servizio Clienti Ovunque al numero 0444.699.399 o scrivendo ad AXERA S.p.A., all'indirizzo via Madonnetta 215 int.4 - 36075 Montecchio Maggiore (VI) o inviando una mail a [customercare@axera.it](mailto:customercare@axera.it)

### SINTESI CONTRATTUALE

- La presente sintesi contrattuale fornisce gli elementi principali dell'offerta di servizi come prescritto dal diritto dell'UE<sup>1</sup> e dalla Normativa Nazionale.
- Essa facilita la comparazione tra offerte di servizi.
- Le informazioni complete sul servizio sono contenute in altri documenti.

|                           |  |
|---------------------------|--|
| <b>Nome offerta</b>       | UNIPLANET CORPORATE VDSL 2 LINEE   |
| <b>Tecnologia di rete</b> | FTTC   |
| <b>Data</b>               | 01/07/2024   |
| <b>Validità</b>           | La sintesi contrattuale fornita è valida fino alla chiusura in sottoscrivibilità dell'offerta descritta. |

### SERVIZIO/I E APPARECCHIATURE

|                          |                        |
|--------------------------|------------------------|
| <b>Servizi</b>           | Fisso fonia e Internet |
| <b>Traffico internet</b> | Illimitato             |
| <b>Traffico fonia</b>    | Incluso                |
| <b>Apparecchiature</b>   | Incluse                |

### VELOCITÀ DEL SERVIZIO INTERNET E MEZZI DI RICORSO

|   |          |      |            |
|---|----------|------|------------|
| <b>Velocità massima di connessione Internet</b> | Download | Mbps | Fino a 100 |
|   | Upload   | Mbps | Fino a 20  |

Le velocità di navigazione indicate sono le massime raggiungibili e possono essere influenzate da molteplici fattori, tra i quali (a puro titolo di esempio): la capacità dei server a cui si è collegati, il livello di congestione della rete, la capacità tecnica della linea e il terminale utilizzato dall'utente.

In caso di mancato rispetto delle condizioni contrattuali o degli standard di qualità indicati nella Carta dei Servizi, è possibile richiedere informazioni o presentare reclami ai contatti sopra indicati.

<sup>1</sup> Articolo 102, paragrafo 3, della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 dicembre 2018, che istituisce il codice europeo delle comunicazioni elettroniche (GU L 321 del 17.12.2018, pag. 36).

### Prezzo

Costo di attivazione: 150,00 €.

Costo ricorrente: 90,00 €/mese

### DURATA, RINNOVO E RISOLUZIONE

|   |   |
|---|---|
| <b>Durata minima del contratto del servizio</b>                           | 12 mesi   |
| <b>Condizioni di rinnovo o risoluzione al termine della durata minima</b> | Il contratto si rinnova di mese in mese salvo disdetta da inviare con almeno 30 giorni di preavviso tramite raccomandata A/R oppure a mezzo Pec.  |
| <b>Condizioni risoluzione anticipata, oneri e costi</b>                   | <p>In caso di recesso anticipato, anche attraverso un passaggio verso un altro operatore, sarà addebitato un canone (valore più basso tra i costi sostenuti per dismettere la linea o trasferire il servizio ed il valore del contratto ossia l'importo pari ad una mensilità di canone del servizio).</p> <p>In presenza di contratti con compravendita rateizzata di prodotti e/o servizi ancora attivi ed offerti congiuntamente al servizio principale, saranno addebitate tutte le restanti rate dovute in unica soluzione o mantenendo la rateizzazione, secondo la scelta del cliente, che può essere modificata anche nella comunicazione di recesso o in caso di passaggio ad altro operatore.</p> |

### DEFINIZIONI (conformi a Delibera 156/23/CONS e Regolamento UE 2015/2120).

|   |   |
|---|---|
| <b>Velocità minima connessione</b>        | Le velocità minime di trasmissione dati sia in download sia in upload, che l'operatore si impegna a fornire agli utenti (Banda minima garantita)                        |
| <b>Velocità massima della connessione</b> | Le velocità massime di trasmissione dati, sia in download sia in upload, che l'utente può aspettarsi realisticamente di sperimentare.                                   |
| <b>Velocità normalmente disponibili</b>   | 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. |

I valori riportati agli indicatori 'velocità minima connessione', '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, tramite l'area privata utente del sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it), 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](http://www.misurainternet.it).

Ove il Cliente, successivamente ad una seconda misurazione, effettuata sempre grazie all'utilizzo del software Ne.Me.Sys una volta trascorsi 30 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", 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", 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", sancisce che la richiesta d'indennizzo deve considerarsi alternativa alla facoltà di recesso senza costi.

AGCOM, entro il termine di 5 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.

## **FUNZIONI PER GLI UTENTI FINALI CON DISABILITÀ**

*Non pertinente*

Nota: tutti i prezzi esposti sono al netto dell'IVA.