

EPICLINK SRL
via Giuseppe Zucchi 39/C
20095 CUSANO MILANINO (MI)
P.IVA 10641800965 | Tel. 02 8973 8973 | Fax. 02 8973 8974

CONDIZIONI SPECIFICHE DEI SERVIZI - CONNETTIVITA' INTERNET

Collegamento a Internet con tecnologia Rame, Fibra o Radio.

Nome del documento
CSSTLC262

Il presente contratto intende regolare la fornitura di collegamenti a Internet da parte di EPICLINK.

CARATTERISTICHE GENERALI DEI SERVIZI INTERNET

1. I SERVIZI

Per comprendere le caratteristiche dei collegamenti Internet, la descrizione viene accompagnata dalla simbologia grafica proposta da AGCOM:



ADSL ed **SHDSL** sono servizi di collegamento in **Rame** a Internet in banda condivisa, caratterizzati dall'utilizzo del doppino in rame per tutta la tratta tra la sede del Cliente e la centrale Telecom di riferimento. La velocità del collegamento è Rate Adaptive, pertanto è condizionata dalle caratteristiche della linea in rame. Ciò significa che la velocità effettiva potrà variare in modo automatico qualora la rumorosità elettrica del cavo in rame dovesse variare in funzione della concentrazione di sistemi a larga banda presenti sulla stessa tratta.



FTTC (Fiber To The Cabinet) è un servizio di collegamento in **Fibra misto Rame** a Internet in banda condivisa caratterizzato dall'utilizzo del doppino in rame per la sola tratta tra la sede del Cliente ed il Cabinet (la cabina di strada, nel raggio di circa 500 metri), dove è presente l'apparato di raccordo in fibra ottica. Questo posizionamento permette di collegare la sede del Cliente utilizzando una tratta in rame molto più corta, aumentando in tal modo la disponibilità di banda nella tratta interessata. Il Servizio FTTC può essere considerato come la naturale evoluzione tecnologica del Servizio ADSL pertanto ne mantiene, mutatis mutandis, gran parte delle caratteristiche positive, come l'economicità, ma anche negative come la condivisione di banda e l'utilizzo del doppino in rame nell'ultima tratta.



FTTH (Fiber To The Home) prevede l'estensione della rete in **Fibra ottica** fino alla sede Cliente utilizzando la tecnologia GPON (Gigabit-capable Passive Optical Network). La tecnologia di accesso GPON FTTH, come anche la FTTC, è di tipo punto-multipunto e la banda disponibile sul singolo albero GPON risulta condivisa tra tutti i clienti attestati allo stesso albero GPON. Il Servizio FTTH è attualmente disponibile solo nei principali comuni italiani, seppure in continua estensione.



FIBRA OTTICA DEDICATA è un servizio di collegamento a Internet in **Fibra ottica** punto-punto fino alla sede Cliente. La realizzazione del collegamento avviene su progetto, in base alle specifiche esigenze del Cliente e la banda minima garantita sul singolo collegamento viene definita contrattualmente in ciascuna singola offerta a progetto.



FWA (Fixed Wireless Access) sono servizi di collegamento a Internet in **Fibra misto Radio** dove la parte Radio è prevalente. Come parte integrante del Servizio è sempre prevista la fornitura ed eventuale installazione di apparati radio presso la sede del Cliente. La tecnologia di accesso può essere Hyperlan, WiMax o LTE a seconda delle condizioni locali e della banda necessaria, che può essere predefinita oppure Best Effort. Il Servizio è soggetto a verifica puntuale di copertura.

2. VELOCITA' DEI COLLEGAMENTI INTERNET

I collegamenti Internet vengono offerti in relazione a specifici profili di velocità nominale (di picco) e banda minima garantita. Per alcuni profili di Servizio il collegamento viene configurato con Velocità Rate Adaptive. Questi sono i significati:

- **DISPONIBILITA' DEL SERVIZIO:** percentuale di tempo su base annua in cui viene garantita la presenza di almeno un collegamento a internet fra linea principale e backup.
- **BANDA NOMINALE:** (PCR o Peak Cell Rate) è la velocità massima di allineamento del circuito. Viene anche usata per distinguere commercialmente i vari profili di offerta (p.es. FTTC 200/20, FTTH 1G/300, LTE 100/50).
- **BANDA MINIMA GARANTITA** (BMG): ai sensi della Delibera AGCOM 244/08/CSP la BMG è il valore al di sotto del quale rientra il 5% di tutte le misure effettuate dal software di Misura Internet, quindi nel 95% dei casi la velocità di trasferimento dati è superiore a tale valore.
- **VELOCITA' MASSIMA RAGGIUNGIBILE:** è la velocità massima che quello specifico collegamento non può superare, nemmeno nelle situazioni ottimali, a causa dei parametri fisici e/o di distanza dall'apparato di appartenenza. Questa velocità può essere anche sensibilmente inferiore a quella NOMINALE. La stima di questa velocità può però essere fornita, anche prima dell'attivazione del servizio, basandosi sull'indirizzo civico della sede da attivare, grazie alla stima ottenibile attraverso i sistemi NetMap di Fibercop o sulle mappe pubbliche dell'AGCOM.

- **RATE ADAPTIVE:** (Velocità adattativa) è la velocità di picco auto-negoziata dagli apparati in funzione delle effettive capacità di collegamento della linea e degli apparati. Tale velocità viene definita in modo stabile all'attivazione del collegamento.
- **BEST EFFORT:** caratteristica che definisce le prestazioni del servizio (tipicamente per LTE) in termini di velocità dei collegamenti, banda disponibile e tempi di consegna dei pacchetti quando questi non vengono predefiniti contrattualmente ma dipendono totalmente dal carico della rete momento per momento. Le prestazioni generali attese per questo tipo di collegamento possono pertanto essere anche molto alte in caso di Rete scarica ma possono essere scadenti in caso di rete sovraccarica.

3. PRESTAZIONI

I servizi basati su **rame** sono considerati **obsoleti** e le prestazioni del Servizio dipendono fortemente da fattori che incidono in modo concorrente, ovvero:

- dalla lunghezza del doppino telefonico in rame, tra la sede del Cliente e la centrale (ADSL) o Cabinet (FTTC) della TIM;
- dalla qualità del suddetto doppino in rame che collega la sede del Cliente agli apparati TIM;
- dalla contemporanea presenza di sistemi interferenti attivi precedentemente o successivamente all'attivazione della linea. La numerosità di sistemi interferenti presenti sul cavo della rete di distribuzione varia nel tempo ed, in casi particolari, la loro evoluzione può portare a livelli di rumore sulla linea tali da rendere non più esercibile il Servizio xDSL. L'uso di questo servizio è relegato ai casi di mancata copertura in fibra ottica.

Per i servizi interamente basati su **fibra ottica** le prestazioni del Servizio dipendono dalle congestioni di rete sugli apparati di raccordo, sui gateway internet nazionali ed internazionali, oltre che dalla banda contrattualmente definita.

La seguente tabella illustra gli standard minimi di qualità dei Servizi:

STANDARD MINIMI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI ACCESSO					
Parametro	ADSL	FTTC	TI-FTTH	OF-FTTH	FIBRA DEDICATA
CoS (prioritizzazione)	0	0	0	0	banda dedicata
Banda Nominale (Download/Upload)	7Mbps/512 Kbps 20/1 Mbps	200/20 MBps 100/20 MBps 50/10 MBps 30/3 MBps	2,5Gbit/1Gbit 1Gbit/500 MBps 1Gbit/100 MBps 10Gbit/2,5Gbit 10Gbit/10Gbit	2,5Gbit/1Gbit 1Gbit/500 MBps 1Gbit/100 MBps 10Gbit/2,5Gbit 10Gbit/10Gbit	regolata da altro contratto
Banda Minima (BMG)(Download/Upload)	64/64 Kbps	10/10 MBps 6/6 MBps 3/3 MBps	Dichiarata in offerta	Dichiarata in offerta	regolata da altro contratto
Massimo ritardo	< 120 ms	< 80 ms	< 60 ms	< 60 ms	< 20 ms
Max perdita	< 0,1%	< 0,1%	< 0,1%	< 0,1%	< 0,1%

4. SPECIFICITA' DEI COLLEGAMENTI OF-FTTH

Per Servizi OF-FTTH si intendono quei collegamenti FTTH erogati su rete **Open Fiber**. A differenza dei servizi in Fibra Dedicata che vengono attivati su progetto, seguendo pertanto le specifiche esigenze logistiche di ciascun sito, il Servizio OF-FTTH prevede invece l'allaccio della sede Cliente ad una **rete in fibra ottica preesistente** nella via ed al numero civico del Cliente. Le specificità dei locali presso i quali installare il Servizio OF-FTTH rendono altamente probabile provvedere a forniture supplementari non comprese nella dotazione standard del servizio Epiclink e che non è possibile prevedere a priori. A titolo puramente esemplificativo ma non esaustivo, incidono su questi costi supplementari i seguenti elementi:

- Prolungamento ottico;
- Oneri aggiuntivi di cablaggio primo allaccio per interventi su proprietà privata per distanze maggiori di 50 metri tra il confine della proprietà privata e l'edificio;
- Eventuali apparati e cablaggi/canalizzazioni accessori;
- Eventuali ribaltamenti dell'impianto telefonico.

Nel caso in cui la copertura di Open Fiber sia c.d. a "bassa densità" sarà sicuramente necessario provvedere a lavorazioni supplementari.

Limitazioni specifiche: ai sensi delle vigenti normative il servizio dovrà essere dedicato ad esclusivo uso del Cliente e non potrà essere concesso ad un ampio numero di Utenti su una rete pubblica (ad esempio tramite hot spot wifi pubblico).

Interventi a vuoto: nel caso di interventi a vuoto (IAV) nella fase di Delivery o per Assistenza presso la sede del Cliente che non possono essere completati per

- indisponibilità o irreperibilità dello stesso a valle di un appuntamento concordato;
- problemi di altra natura non imputabili a Epiclink o al fornitore primario;

Epiclink addebiterà al Cliente i relativi costi, ad oggi pari ad Euro 70,00 per ciascun IAV.

5. SPECIFICITA' DEI COLLEGAMENTI FWA

• **Collegamento WIRELESS (su banda condivisa):** questo Servizio permette di portare un collegamento nelle zone non coperte da un analogo Servizio via cavo né LTE. Così come per i precedenti servizi, anche per la copertura del Servizio WIRELESS, EPICLINK si avvale di società terze, che forniscono la copertura WIRELESS grazie alla dislocazione sul territorio di propri ripetitori radio (BTS). L'accesso a questo Servizio avviene pertanto attraverso l'installazione presso il Cliente di una antenna radio fornita da EPICLINK.

Il Servizio WIRELESS è disponibile con banda asimmetrica oppure in modalità punto-punto flat con BMG variabile a seconda del profilo prescelto. Le caratteristiche dei Servizi possono tuttavia cambiare nel tempo per esigenze tecniche e commerciali.

L'attività di installazione avviene a cura di tecnici incaricati da EPICLINK ed è possibile solo laddove esista visibilità ottica diretta tra la BTS che eroga il Servizio ed il punto di installazione dell'antenna presso il Cliente. Il Canone del Servizio comprende l'accesso Internet e l'uso dell'antenna radio. Quest'ultima dovrà essere fornita esclusivamente da EPICLINK per essere ricompresa tra quelle autorizzate all'utilizzo della Rete. Le specificità dei locali presso i quali installare il Servizio FWA rendono **sicuramente necessario** provvedere a forniture supplementari non comprese nella dotazione standard, che non è possibile prevedere a priori. A titolo puramente esemplificativo e non esaustivo, incidono su questi costi supplementari i seguenti elementi:

- lunghezza cavo Ethernet tra antenna radio e router Cliente;
- staffe per il bloccaggio dell'antenna;
- fornitura e/o installazione di un palo di lunghezza necessaria a superare eventuali ostacoli;
- fornitura e installazione di tiranti anti vento, se necessari;
- fornitura e installazione di scatolette di derivazione per giunzioni;
- necessità di accedere al tetto con veicolo autocarrato (cestello);
- tempi di lavorazione.

Tutte queste forniture dovranno essere addebitate a consuntivo oppure, se richiesto prima dell'installazione, previo preventivo scritto dell'installatore.

L'**installazione standard**, compresa nel canone di attivazione, comprende l'installazione dell'antenna su supporto adeguato preesistente, la posa di un cavo di lunghezza massima di 20 metri e l'intervento massimo di 2 (due) ore uomo, tipicamente svolto per 1 (una) ora lavorativa da una squadra di due tecnici.

Per «tentata installazione» si intende l'accesso del tecnico, attrezzato con tutto quanto necessario per effettuare l'installazione secondo l'ordine e le indicazioni logistiche ricevute dal Cliente. Durante la tentata installazione, il Cliente potrà richiedere al tecnico installatore un preventivo di tempo e materiali necessari per effettuare l'installazione, ovvero una stima dei relativi costi. Durante la tentata installazione è comunque possibile che si rilevino condizioni di non esercibilità del servizio (ostacoli o interferenze) che non è possibile prevedere a priori. Il costo finale dell'installazione sarà pertanto calcolato a consuntivo in base a quanto sopra.

Qualora l'installazione, disinstallazione, manutenzione, sostituzione o riparazione dell'antenna radio, richiedano **l'utilizzo di mezzi e/o interventi da parte dell'installatore**, i relativi costi saranno ad esclusivo carico del Cliente. Vista la natura stessa dell'intervento, qualora il tecnico installatore rilevi la necessità di effettuare opere o interventi aggiuntivi o diversi rispetto all'installazione standard ovvero il Cliente ne faccia espressa richiesta, questi dovranno essere preventivamente concordati direttamente con l'installatore che potrebbe volerli addebitare direttamente al Cliente con pagamento a vista.

Se durante la fase di installazione si verificasse l'impossibilità di attivare il servizio per cause non imputabili a EPICLINK (ad esempio assenza di visibilità ottica o disturbi elettromagnetici o interferenze) verrà addebitato al Cliente un contributo Una Tantum in base al tempo e materiali effettivamente impiegati per la tentata installazione.

Qualora **in corso di esercizio** vengano meno le condizioni tecniche per il mantenimento del Servizio da parte di EPICLINK, si procederà alla cessazione consensuale del Servizio fermi restando a carico del Cliente gli oneri per la dismissione e restituzione degli apparati.

6. SPECIFICITA' DEI COLLEGAMENTI IN FIBRA OTTICA DEDICATA

Un collegamento in Fibra Ottica Dedicata prevede la posa della fibra ottica presso la Sede Tecnica del CLIENTE, per realizzare un collegamento a Internet con banda dedicata. Gli scavi per portare la Fibra Ottica vengono pertanto effettuati sulla base di un progetto specifico legato a tale Sede Tecnica e la Banda Minima Garantita offerta per quel collegamento viene preliminarmente definita in un apposito contratto. **Questo documento non regola tale fornitura.**

7. ROUTER PER IL COLLEGAMENTO

Ai sensi della Delibera AGCOM 348/18/CONS, che garantisce all'Utente il libero utilizzo dei propri apparati, EPICLINK potrà fornire il Router per il collegamento del Servizio ad eventuale richiesta del Cliente. In tal caso, alla cessazione del Servizio il Cliente provvederà a proprie spese alla restituzione di tutti gli apparati eventualmente forniti in comodato da EPICLINK, completi di imballaggio, cablaggio, alimentatore, etichette e quant'altro fornito in origine.

In caso di guasto delle apparecchiature in comodato è previsto l'invio al Cliente di un'apparecchiatura simile per funzionalità e prestazioni a quella originariamente fornita. Le spese di spedizione da Epiclink al Cliente sono a carico di Epiclink, per il solo territorio italiano, le spese di spedizione dal Cliente a Epiclink sono a carico del Cliente. Di norma, l'invio dell'apparecchiatura è effettuato il Giorno Lavorativo successivo alla diagnosi di guasto effettuata dal NOC.

SUPPORTO TECNICO

8. SUPPORTO TECNICO

Il supporto tecnico in caso di guasti viene fornito dal LUNEDÌ' al VENERDÌ' dalle 09:00 alle 18:00 esclusi giorni festivi tramite l'apertura di un Trouble Ticket sul sistema elettronico di registrazione delle segnalazioni, accessibile scrivendo una email ai seguenti indirizzi:

- per problemi VOIP: all'indirizzo **assistenza.voce@epiclink.it**
- per tutto il resto: all'indirizzo **assistenza@epiclink.it** oppure telefonando al Numero **02.8973 8973**.

Per l'attivazione di un corretto supporto da parte di Epiclink il CLIENTE è tenuto a indicare nel Trouble Ticket le esatte informazioni relativamente a:

1. Sede Tecnica impattata;
2. Un Riferimento presso la Sede Tecnica impattata, con numero di cellulare;

3. Tipologia e Descrizione dettagliata del guasto;
4. Orario di prima manifestazione del guasto;
5. Azioni già intraprese.

Assistenza tecnica H24 (ove espressamente prevista)

Su richiesta del Cliente, Epiclink renderà disponibile un servizio di assistenza 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno con le seguenti caratteristiche:

- il Servizio è operativo su numero telefonico dedicato al Cliente ma al di fuori degli orari di assistenza standard sopra indicati;
- il Servizio è operativo solo per problemi bloccanti

Se richiesto, questo servizio verrà espressamente quotato con apposito preventivo.

ATTIVAZIONE, DURATA E RECESSO DEL SINGOLO COLLEGAMENTO**9. ATTIVAZIONE, DURATA E RECESSO**

Le date di inizio Servizio (RFB - Ready For Billing), la durata minima contrattuale ed il preavviso di recesso variano a seconda del tipo di Collegamento realizzato e sono sintetizzate nella seguente tabella e precisate nei successivi paragrafi:

COLLEGAMENTO	READY FOR BILLING	DURATA MINIMA	RINNOVO AUTOMATICO	PREAVVISO CESSAZIONE
ADSL, FTTC, TI-FTTH, OF-FTTH	data di invio delle credenziali	12 mesi	SI - senza termine minimo	NO - l'ordine di cessazione, in qualsiasi momento, attiva il processo nei tempi tecnici necessari.
FWA ASIMMETRICO	data di invio delle credenziali	24 mesi	SI - senza termine minimo	SI - 30 giorni.
FWA SIMMETRICO	attivazione da parte di Epiclink	vedi preventivo	SI - per ulteriori 12 mesi	SI - 100 giorni dalla scadenza
Reti VPN / Progetti	data di avvio della sede	a progetto	SI - per ulteriori 12 mesi	SI - 100 giorni dalla scadenza

10. ATTIVAZIONE (RFB)

Si considera Data di Attivazione (Ready For Billing) quella in cui vengono comunicate le credenziali del Servizio. In caso di fornitura di Hardware in comodato da parte di EPICLINK la Data di inizio servizio è quella di ricezione dell'Hardware. Eventuali ritardi nell'attivazione da parte del Cliente dovuti p.es. al completamento di opere interne o miglioramenti necessari alla fruizione del Servizio da parte del Cliente non potranno posticipare la data di attivazione.

Nel caso specifico di Collegamenti LTE la data di attivazione coincide con quella di consegna dell'apparato, generalmente spedito tramite corriere, o fisicamente consegnato alla persona incaricata.

11. DURATA MINIMA E RINNOVO AUTOMATICO

Tutti i Servizi si rinnovano automaticamente. A partire dalla prima scadenza contrattuale (durata minima) il Servizio verrà automaticamente rinnovato di periodo in periodo come riportato nella precedente tabella ed il Cliente potrà richiederne il recesso rispettando i termini di Rinnovo e di Preavviso indicati nella stessa tabella.

- Per i Servizi che non prevedono uno specifico termine di preavviso, una volta trscorsa la Durata Minima contrattuale il Cliente potrà, in qualsiasi momento, inviare l'ordine di recesso che attiverà in EPICLINK il processo di cessazione del Servizio. La cessazione avverrà entro e non oltre 30 giorni dall'ordine, salvo il meglio.
- I Servizi che invece prevedono un termine di preavviso ed il rinnovo automatico per un **ulteriore termine minimo di dodici mesi**, segnatamente per FWA SIMMETRICO e RETI VPN, possono essere cessati solo alle rispettive scadenze, iniziale o rinnovata.

Il CLIENTE è consapevole che il costo complessivo dei servizi di cui all'offerta è stato quantificato anche in funzione dell'impegno del cliente stesso a rispettare la durata minima concordata. Ciò premesso, il Cliente ha la facoltà di recedere unilateralmente in qualsiasi momento dal contratto tramite posta elettronica certificata. In questo caso dovrà versare a Epiclink **tutti i canoni residui dovuti fino alla naturale scadenza del contratto**.

12. CESSAZIONE / RECESSO

A fronte di questa tipologia di ordine, EPICLINK provvede alla disattivazione del collegamento, liberazione della risorsa di accesso e chiusura del relativo contratto, addebitando al Cliente lo specifico contributo di cessazione eventualmente previsto per tale Servizio ed eventuali canoni laddove previsti fino alla scadenza annuale o pluriennale del Servizio.

In nessun caso l'ordine di cessazione inviato dal Cliente può essere interpretato come migrazione dell'accesso stesso verso un altro Operatore, poiché il processo di Migrazione deve seguire i processi stabiliti dall'Authority che ne ha specificamente normato ogni aspetto. Fatto salvo il caso di Migrazione ad altro Operatore, ai fini della chiusura del processo di fatturazione il Cliente è in ogni caso sempre tenuto ad inoltrare a

EPICLINK un ordine di cessazione per ogni Servizio attivato. In nessun caso può essere previsto alcun automatismo che produca la cessazione del contratto e della relativa fatturazione al Cliente conseguentemente a trasloco del Cliente ad altro indirizzo, abbandono del Servizio da parte del Cliente o qualsiasi altra azione che possa rendere inutilizzabile il Servizio. L'inattivazione del Servizio per qualsiasi motivo non farà pertanto venire meno l'obbligo del Cliente di provvedere al pagamento del corrispettivo dovuto e non ancora pagato fino ad avvenuta cessazione dello stesso da parte di EPICLINK, conseguentemente ad espresso ordine del Cliente.

Tutti i Servizi prevedono "Spese per il cliente per l'esercizio della facoltà di recesso", come definite della legge 40/07 (delibera n. 302/07/CONS) pari a EURO 50,00 (cinquanta) per ogni collegamento.

In caso di **recesso anticipato** rispetto alla normale scadenza contrattuale indicata, è previsto un addebito pari al 100% dei Canoni fino a fine periodo.

Cessazione ex Delibera 274/07/CONS - contrariamente alla cessazione vera e propria, la migrazione del Servizio ad altro Operatore avviene solo su richiesta dell'Operatore recipient secondo il processo di dettaglio descritto dalla Delibera 274/07/CONS.

CONDIZIONI CONTRATTUALI

13. CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA

Le Condizioni Generali di Fornitura dei Servizi Internet EPICLINK sono parte integrante del presente Contratto. Con la sottoscrizione della presente il CLIENTE dichiara di aver preso visione e di accettare le Condizioni Generali di Fornitura ivi indicate. Le Condizioni Generali sono sempre disponibili sul sito EPICLINK all'indirizzo <https://www.epiclink.it/documentazione>

Tutti i Prezzi, Canoni e Tariffe si intendono **IVA esclusa**.

14. MESSA IN OPERA

Salvo diverse indicazioni o preventivi di spesa, **installazione e messa in opera** del servizio sono interamente a carico e cura del Cliente. Per l'avvio del Servizio EPICLINK comunicherà pertanto le credenziali per il collegamento Internet. Solo opzionalmente EPICLINK potrà fornire il Router e/o Firewall e l'eventuale assistenza tecnica per l'installazione e configurazione. In tal caso le relative voci saranno espresse nel MODULO DI ADESIONE.

CANONI DEL SERVIZIO

15. CANONI DEL SERVIZIO

Le scelte espresse dal Cliente e tutti i canoni delle forniture sono riportati nella allegato **MODULO DI ADESIONE**, parte integrante del presente contratto.