

# descrizione del servizio



## big band 4 WORK

**big band 4 WORK è l'offerta dedicata alle aziende che integra l'accesso ad internet a banda larga fino a 20 Megabits con servizio di telefonia opzionale, che consente di scollegarsi da Telecom Italia, senza cambiare il proprio numero telefonico.**

Il Servizio permette di utilizzare il normale doppio telefonico per un collegamento sia ad internet veloce che telefonico.

A partire dall'attivazione di big band 4 WORK non sarà più necessario pagare il canone Telecom Italia per la linea contrattualizzata con ACANTHO.

Il Servizio si rivolge sia ad utenti che hanno già una o due linee telefoniche, analogiche o ISDN, sia ad utenti che non hanno linee telefoniche attive.

### PROFILI DEL SERVIZIO big band 4 WORK

Il Servizio comprende tutte le attività, fornitura delle linee telefoniche in numero scelto dal Cliente, i servizi internet e voce come descritti nelle seguenti sezioni con le specifiche tecniche riportate nell'apposita sezione del presente documento.

Il canone mensile del Servizio comprende anche l'apparato di terminazione (router ADSL) in comodato gratuito ed è calcolato proporzionalmente ai giorni di godimento. L'installazione dell'apparato di terminazione a cura di personale tecnico specializzato è inclusa.

### big band 4 WORK (prezzi in euro, IVA esclusa)

codice profilo	linee telefoniche	mailbox	velocità adsl UPLOAD	velocità adsl DOWNLOAD	contributo ATTIVAZIONE e INSTALLAZIONE	canone MENSILE
1 L	1	1 da 50 Mbyte	512 kbps	7 Mbps	€ 150.00	€ 44.90
2 L	2	1 da 50 Mbyte	512 kbps	7 Mbps	€ 150.00	€ 49.90
3 L	3	5 da 50 Mbyte	512 kbps	7 Mbps	€ 150.00	€ 54.90
4 L	4	5 da 50 Mbyte	512 kbps	7 Mbps	€ 150.00	€ 59.90

opzione internet 20 mega	€ 5,00 al mese
--------------------------	----------------

codice profilo	linee telefoniche	contributo ATTIVAZIONE	contributo mensile per linee telefoniche	caratteristiche
Plus 1 linea	1	-	€ 10,00	Tutte le telefonate locali e nazionali incluse, illimitate, senza vincoli di durata e senza scatto alla risposta.
Plus 2 linee	2	-	€ 20,00	Tutte le telefonate locali e nazionali incluse, illimitate, senza vincoli di durata e senza scatto alla risposta.
Plus 3 linee	3	-	€ 30,00	Tutte le telefonate locali e nazionali incluse, illimitate, senza vincoli di durata e senza scatto alla risposta.
Plus 4 linee	4	-	€ 40,00	Tutte le telefonate locali e nazionali incluse, illimitate, senza vincoli di durata e senza scatto alla risposta.

### SERVIZIO INTERNET

Il servizio internet si basa sulla tecnologia ADSL che permette di raggiungere, in **download, velocità fino a 7 Megabits** e con possibilità di opzione **fino a 20 Megabits**, con una connessione permanente indipendente dal servizio telefonico (1).

E' possibile collegare un singolo PC o una rete locale LAN (il Cliente deve dotarsi di opportuni apparati): in entrambi i casi sono assegnati indirizzi IP dinamici. *Il collegamento internet è di tipo always-on, quindi sempre attivo, senza interferenze con il servizio telefonico.* Il traffico internet è illimitato.

#### Servizi internet a valore aggiunto

Sono compresi nel pacchetto:

• **casella mailbox:** il Cliente può disporre di una casella mailbox dello spazio di 50 Mbyte che viene attivata sotto il dominio "acantho.it" con indirizzo di tipo:.....@acantho.it;

• **antivirus ed antispam** gratuito sulle suddette caselle mailbox di tipo:.....@acantho.it

Il Cliente, che registra o trasferisce un proprio dominio a ACANTHO S.p.A., scegliendo il servizio opzionale, può anche richiedere spazio mailbox aggiuntivo a pagamento. Le caselle saranno configurate sul dominio del cliente.

#### Servizi internet opzionali

Le condizioni economiche per tutti i servizi Internet opzionali sono riportate nell'apposita sezione del presente documento:

• **fornitura e installazione router:** ACANTHO inoltrerà alla Registration Authority competente, per conto del Cliente, la richiesta di registrazione o il trasferimento ad internet tramite una rete LAN interna;

• **registrazione/trasferimento e mantenimento di un dominio di 2° livello:** è possibile richiedere la registrazione o il trasferimento ed il mantenimento di un dominio di 2° livello. ACANTHO inoltrerà alla Registration Authority competente, per conto del Cliente, la richiesta di registrazione o il trasferimento del dominio di 2° livello prescelto, configurandosi come maintainer per tutta la durata del contratto;

• **spazio mailbox aggiuntivo:** il Cliente può richiedere spazio mailbox aggiuntivo, sia per ampliare la capacità dello spazio compreso nel servizio, sia per creare mailbox aggiuntive. Lo spazio mailbox aggiuntivo è acquistabile in lotti da 250 Mbyte (pari al massimo a 5 caselle da 50 Mbyte);

• **indirizzo IP statico:** ACANTHO S.p.A., a richiesta, può fornire indirizzi IP statici;

*Si ricorda che eventuali servizi ADSL di altri operatori in essere dovranno essere disdetti dal Cliente e saranno disabilitati all'attivazione di big band 4 WORK.*

### SERVIZIO VOCE

Il Cliente può richiedere fino a 4 linee telefoniche. Per ciascuna linea può scegliere di mantenere il numero attualmente in uso (number portability) o chiedere un nuovo numero a ACANTHO. Il traffico telefonico è fatturato a condizioni vantaggiose, in base alle fasce orarie e della direttrice di traffico (2). Il Servizio big band 4 WORK prevede la fatturazione del traffico telefonico a consumo o profilo opzionale Plus con tutte le chiamate locali e nazionale incluse.

Per il traffico telefonico, fatturato a consumo, sugli effettivi secondi di conversazione, verso le differenti direttrici e nelle diverse fasce orarie, sono di seguito riportati i prezzi espressi in centesimi di euro, IVA esclusa. **Le chiamate tra clienti ACANTHO sono sempre gratuite.** Una chiamata originata e terminata in differenti fasce orarie sarà ripartita e fatturata applicando le diverse tariffe relative a ciascuna fascia oraria.

#### profili big band 4 WORK

tipo di chiamata	scatto alla risposta	prezzi al minuto FASCIA INTERA (A)	prezzi al minuto FASCIA RIDOTTA (B)
Clients ACANTHO	GRATIS	GRATIS	GRATIS
locale *	GRATIS	1,15 cent/€	1,15 cent/€
nazionale **	GRATIS	3,00 cent/€	3,00 cent/€
cellulare	GRATIS	16,00 cent/€	16,00 cent/€

\* Per chiamata "locale" si intende le chiamate effettuate verso aree aventi lo stesso prefisso.

\*\* Per chiamata "nazionale" si intende le chiamate effettuate verso distretti telefonici aventi prefisso diverso.

(A) **FASCIA INTERA:** dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 18.30 e il sabato dalle 8 alle 13.

(B) **FASCIA RIDOTTA:** dal lunedì al venerdì dalle 18.30 alle 8, il sabato dalle 13 alle 24, la domenica e i festivi (intera giornata), lunedì dalle 00 alle 8.

Per tutti i profili:

**Per avere il dettaglio dei Paesi e dei prezzi delle direttrici internazionali e per sapere quali Paesi applicano prezzi differenziati per le telefonate verso telefono fisso e verso telefono mobile è possibile consultare il sito [www.acantho.com](http://www.acantho.com)**

Le chiamate verso numerazioni di emergenza (es. 113), di pubblica utilità e numeri verdi (800; 803) sono gratuite.

Le tariffe relative alle chiamate verso numeri speciali (es. 899; 166 etc) e i servizi gestiti sono pubblicate sul sito [www.acantho.com](http://www.acantho.com), nell'area "Servizio Clienti".

Prezzi in euro, IVA esclusa.

servizio opzionale	CONTRIBUTO ATTIVAZIONE	CONTRIBUTO MENSILE
attivazione/modifica liste di restrizione/abilitazione del traffico in uscita	€ 7,50	-
registrazione/mantenimento dominio .it, .com, .net, .org, .biz	-	€ 30,00 (annuale anticipato)
5 caselle mailbox o spazio mailbox addizionale, in lotti da 250 Mbyte	-	€ 5,00
1 indirizzo IP statico	-	€ 2,50
1 lotto (4 indirizzi IP statici)	-	€ 7,00
migrazione/cambio profilo	€ 50,00	-
microfiltro addizionale (esclusa installazione)	€ 12,00	-
fax m@il	€ 10,00	€ 10,00

#### Servizi voce supplementari gratuiti

• trasferimento di chiamata incondizionato; su occupato oppure su mancata risposta;

• avviso di chiamata e visualizzazione numero del chiamante.

Per richiedere i servizi supplementari occorre contattare, dopo l'attivazione del Servizio, il Servizio Clienti al numero verde **800-895000**

(la chiamata è gratuita da rete fissa).

L'elenco delle numerazioni 899 e 892 di cui è possibile l'accesso alla rete ACANTHO è disponibile all'indirizzo [www.acantho.com](http://www.acantho.com) ed è consentito tramite apposito PIN configurabile dal Cliente. Nel caso in cui l'abbonato dovesse dimenticare il PIN, è necessario chiamare il Servizio Clienti ACANTHO.

Per abilitare il servizio digitare sull'apparecchio telefonico \*341\*(PIN)#

Il PIN impostato da ACANTHO per tutti i suoi abbonati è 0000.

Per modificare il PIN digitare \*34\*(VECCHIO\_PIN)\*(NUOVO\_PIN)#

E' necessario definire la lista di numeri ai quali si vuole impedire l'accesso.

Per creare la lista digitare \*341\*(PIN)\*(NUMERO)#

NUMERO indica il numero telefonico di cui si vuole impedire la composizione dal proprio apparecchio telefonico.

Per attivare la restrizione verso i prefissi digitare \*341\*(PIN)\*(PREFISSO)#

PREFISSO può indicare un prefisso geografico oppure una decade (ad esempio scrivendo "3" si bloccano tutte le chiamate verso la telefonia mobile oppure numerazioni che consentono l'accesso a servizi in sovrapprezzo).

Per rimuovere tutti i numeri ed i prefissi inseriti digitare #341\*(PIN)#

Attenzione: tale operazione ripristina l'accesso a tutte le numerazioni precedentemente bloccate.

L'abbonato può verificare se il servizio è attivo digitando \*#34\*(PIN)#

Se si vuole disattivare il servizio digitare #34\*(PIN)#

#### Servizi voce opzionali

Le condizioni economiche per tutti i servizi voce opzionali sono riportate nella apposita sezione del presente documento:

• **liste di restrizione/abilitazione delle direttrici di traffico:** consentono di specificare categorie di chiamate in uscita per le quali non si vuole consentire l'uso del Servizio (es. chiamate verso cellulari italiani).

E' possibile dettagliare direttrici specifiche per superare il blocco. Sono disabilitate automaticamente le chiamate verso le numerazioni speciali 144;

• **installazione di una linea telefonica aggiuntiva;**

• **migrazione da big band 4 WORK a big band BUSINESS:** è possibile richiedere il passaggio dal contratto big band 4 WORK già sottoscritto a big band BUSINESS e viceversa;

• **migrazione da un profilo all'altro:** è possibile cambiare il profilo di servizio mantenendo attivo lo stesso contratto. Il passaggio è ammesso sia a crescere che a regredire;

• **microfiltro addizionale per altre prese telefoniche.**

*Si ricorda che scegliendo ACANTHO come operatore unico non sarà possibile effettuare chiamate con altri operatori né con la preselezione automatica, né con il codice operatore.*

## CONDIZIONI DI FORNITURA E ASSISTENZA

Il Servizio utilizza la connettività adsl wholesales resa disponibile a ACANTHO.

Il Servizio big band 4 WORK, nelle differenti versioni, è pertanto disponibile solo nelle aree in cui tale prestazione sia già stata attivata.

Per verificare la disponibilità del Servizio si può accedere alla pagina del sito [www.acantho.com](http://www.acantho.com)

L'attivazione del Servizio è subordinata alla disponibilità di risorse nella centrale di riferimento del Cliente e previa verifica, con Telecom Italia, della/e effettiva/e disponibilità della/e linea/e in rame, con le caratteristiche di qualità necessarie.

Nelle aree in cui è disponibile, il Servizio viene di norma attivato entro 60 giorni dalla sottoscrizione del modulo di adesione e delle Condizioni Generali di Contratto, salvo impedimenti tecnici, riscontrabili solo in fase di attivazione.

Sul Modulo di Adesione, il Cliente dovrà sottoscrivere, in modo esplicito, la propria intenzione di interrompere la fornitura del servizio Telecom Italia di cui attualmente usufruisce, relativamente alle linee e/o alle numerazioni che desidera siano trasferite a ACANTHO.

Il Cliente verrà avvertito telefonicamente da ACANTHO al fine di fissare un appuntamento per l'installazione dell'apparato di terminazione.

In caso il Cliente non si facesse trovare nel giorno e ora prestabiliti senza avvertire, ACANTHO applicherà una penale di € 120, IVA inclusa.

La fornitura del dispositivo di accesso è compresa nel Servizio solo per la presa telefonica principale.

L'installazione del dispositivo di accesso avviene a cura di personale tecnico specializzato ACANTHO ed è inclusa nel Servizio.

Per le altre prese telefoniche ACANTHO potrà fornire ed installare, a pagamento e su richiesta, idoneo microfiltro addizionale.

Configurazione del PC ed interventi sulla rete telefonica/dati del Cliente saranno a carico del Cliente stesso.

Il Cliente potrà richiedere, a pagamento, la modifica/aggiunta di determinate caratteristiche o configurazioni dei parametri associati al Servizio. Tale richiesta dovrà pervenire in forma scritta al Servizio Clienti e al responsabile commerciale ACANTHO.

Tutte le altre variazioni di nome, di sede, indirizzo ecc dovranno essere comunicate/ricieste dal Cliente secondo quanto specificato nelle condizioni del Contratto.

Le modalità ed i tempi previsti per attivare le modifiche/aggiunte verranno comunicate al momento della richiesta.

La durata contrattuale è a tempo indeterminato a decorrere dalla data di attivazione del Servizio, fatta salva la facoltà di recesso del Cliente, con un preavviso di 30 giorni.

La fatturazione dei contributi di attivazione sarà eseguita da parte di ACANTHO a partire dalla data di attivazione del Servizio di collegamento dati.

La fatturazione dei canoni ricorrenti per l'utilizzo del Servizio sarà eseguita da parte di ACANTHO su base mensile anticipata, mentre gli importi per i servizi a consumo (traffico telefonico) sono a consuntivo.

La fattura comprende le seguenti informazioni:

- i riferimenti del Cliente ed il riepilogo dell'importo totale da pagare unitamente alle modalità di pagamento;
  - il dettaglio degli importi, per il servizio base e per i servizi opzionali suddivisi per tipologia (contributi, canoni, etc).
- La documentazione di dettaglio del traffico telefonico sarà resa disponibile oscurando le tre cifre delle numerazioni chiamate, a norma di legge. Fattura e dettaglio del traffico saranno messi a disposizione via web (3). Il Cliente potrà consultare la propria fattura via web, collegandosi al sito [www.acantho.com](http://www.acantho.com). Dovrà selezionare la voce "fatture online" ed inserire una username e una password che, al primo accesso, corrispondono al codice Cliente riportato nella fattura cartacea.

Il pagamento potrà essere effettuato:

- a mezzo Addebito Diretto in Conto (RID) a 30 gg data fattura
- a mezzo ricevuta bancaria

Il Servizio Clienti è l'interfaccia ACANTHO verso la Clientela e fornisce un supporto completo e gratuito per:

- installazione/sospensione/ modifica/cessazione del Servizio;
- gestione guasti;
- accettazione e gestione reclami;
- informazioni di carattere generale.

Per assistenza su attivazione e configurazione del Servizio e per informazioni generali, è a disposizione dalle ore 08.00 alle ore 19.00, dal lunedì al venerdì dei giorni feriali, il sabato dalle 9,00 alle 14,00 il numero verde **800-895000** (la chiamata è gratuita). Per la segnalazione di guasti è possibile contattare, 24 ore al giorno, 365 giorni l'anno, l'Assistenza Clienti online alla pagina <http://www.acantho.com/contatti/>

## APPENDICE TECNICA

Per l'attivazione del Servizio è previsto l'impiego di un unico doppino telefonico attivo. Presso il domicilio del Cliente viene installato un apparato di interfacciamento consono al profilo scelto. L'apparato è in collegamento permanente con i nodi di rete ACANTHO e può, quindi, essere costantemente monitorato.

Il servizio Internet viene realizzato in tecnologia ADSL, configurando la velocità massima di download prevista dal profilo scelto, compatibilmente con il doppino messo a disposizione da Telecom Italia (4).

La connessione a 7 Mbit/s è subordinata alla verifica tecnica sul doppino esistente, successiva all'attivazione del servizio. La velocità massima in upload è pari a 512 Kbps.

ACANTHO verifica la capacità del doppino di accedere alla rete ad una velocità sino a 20 Mbit/s in ricezione e fino a 512 Kbit/s in trasmissione. Resta inteso che l'effettiva velocità di navigazione su Internet è influenzata da fattori esterni e indipendenti dalla rete ACANTHO, quali: distanza dalla centrale telefonica, qualità del doppino.

Le linee telefoniche vengono messe a disposizione del Cliente attraverso interfacce standard (RJ11/tripolare per le linee analogiche). Per ciascuna linea deve essere indicato, se è richiesta, l'attribuzione di un nuovo numero geografico o il trasferimento di un numero già utilizzato su linea Telecom Italia. In quest'ultimo caso il Cliente deve specificare esattamente i numeri di cui richiede il trasferimento ed la tipologia di linea in uso (POTS o ISDN), come riportato nella bolletta di Telecom Italia.

Per l'attivazione del servizio di Number Portability è necessario che il titolare del contratto con ACANTHO sia l'intestatario della/e linea/e di Telecom Italia.

Non è possibile soddisfare le richieste nei seguenti casi:

- dati anagrafici errati;
- numeri per i quali è in corso di espletamento una richiesta di recesso; subentro o trasloco con cambio numero (quest'ultimo solo nel caso di utenza geografica);
- numeri per i quali pervengono contestualmente a Telecom Italia richieste di NP da parte di operatori diversi;
- numeri per i quali è già in corso di espletamento la richiesta di attivazione di NP con data antecedente;
- linea attestata a centrali Telecom Italia analogiche.

Acantho verifica la capacità del doppino di accedere alla rete ad una velocità sino a 20 Mbit/s in ricezione e fino a 512 Kbit/s in trasmissione. Resta inteso che l'effettiva velocità di navigazione su Internet è influenzata da fattori esterni e indipendenti dalla rete Acantho, quali: distanza dalla centrale telefonica, qualità del doppino.

1) Nel caso la velocità massima prevista dal profilo scelto non possa essere configurata, a causa di una qualità insufficiente del doppino disaggregato messo a disposizione da Telecom Italia, sarà configurata una velocità inferiore.

2) Non sono attualmente gestite chiamate in Carrier Selection di tipo "10xxx".

3) In caso di indisponibilità del sistema o su richiesta specifica del Cliente al Servizio Clienti, la fattura ed il dettaglio saranno inviati in formato cartaceo o CD Rom.

4) Qualora Telecom Italia, a seguito della relativa richiesta di ACANTHO, comunicasse l'indisponibilità di un doppino utilizzabile per connettività ad alta velocità ADSL, ACANTHO, a propria discrezione, potrà proporre al Cliente l'adozione di soluzioni tecniche alternative.