

# descrizione del servizio



## big band FAMILY

**big band FAMILY è l'offerta dedicata alle famiglie che integra telefonia ed accesso ad internet a banda larga fino a 7 Megabits, che consente di scollegarsi da Telecom Italia, senza cambiare il proprio numero telefonico.**

Il Servizio è in accesso diretto e permette a ACANTHO di utilizzare l'ultimo tratto del cavo telefonico in rame, che collega la propria abitazione alla rete ACANTHO staccandolo dagli apparati Telecom Italia.

A partire dall'attivazione di big band FAMILY 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, sia ad utenti che non hanno linee telefoniche attive.

L'offerta big band FAMILY, nelle diverse versioni e profili, consente di:

- avere **ACANTHO come fornitore unico di telecomunicazioni** sia per il servizio telefonico, sia per l'accesso ad internet a banda larga;
- connettersi 24 ore su 24 con linea telefonica sempre libera;
- mantenere il proprio numero telefonico o attivarne uno nuovo;
- telefonare con tariffe competitive rispetto alle offerte dei concorrenti;
- richiedere gratuitamente servizi telefonici supplementari (trasferimento di chiamata, avviso di chiamata, etc.);
- avere 1 casella mailbox da 50 Mbyte;
- usufruire del servizio di assistenza gratuita (Help Desk), per tutta la durata del contratto;
- altre numerose possibilità offerte con servizi opzionali.

### PROFILI DEL SERVIZIO big band FAMILY

Il canone mensile del Servizio comprende la linea telefonica e la linea adsl. L'apparato di terminazione (cpe ADSL) con porta USB è fornito a noleggio gratuito. Il router Wi Fi è fornito a noleggio con un canone mensile aggiuntivo pari a €3,00 IVA inclusa. I canoni sono calcolati proporzionalmente ai giorni di godimento. L'installazione dell'apparato di terminazione a cura di personale tecnico specializzato è un servizio opzionale a pagamento.

### big band FAMILY (prezzi in euro, IVA inclusa)

codice profilo	linee telefoniche	mailbox	velocità adsl UPLOAD	velocità adsl DOWNLOAD	tipo connettività	contributo ATTIVAZIONE	canone MENSILE
Flat	1	1 da 50 Mbyte	512 kbps	7 Mbps	flat	€ 120,00	€ 29,90
Plus	1	1 da 50 Mbyte	512 kbps	7 Mbps	flat	€ 120,00	€ 39,90

opzione internet 20 mega	€3,00 al mese
--------------------------	---------------

Se la richiesta non è contestuale all'attivazione del servizio è previsto un contributo una tantum pari a €50,00 (IVA inclusa).

### SERVIZIO INTERNET

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

E' possibile collegare un singolo PC o una rete locale LAN (il Cliente deve dotarsi di opportuni apparati non forniti nel presente Servizio): 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.*

#### 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 S.p.A. fornisce ed installa, su richiesta e a pagamento, l'apparato di terminazione per accedere ad internet;
- **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 S.p.A. 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 addizionale:** 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 addizionale 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;
- **software di navigazione internet filtrata, stop pedofilia e pornografia (funziona solo se attivo anche un indirizzo IP statico, previa verifica tecnica).**

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

### SERVIZIO VOCE

Il Cliente può richiedere una o due linee analogiche. 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 <sup>(2)</sup>.

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 inclusa.

**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.

**profilo big band FAMILY Flat**

tipo di chiamata	scatto alla risposta	prezzi al minuto FASCIA INTERA (A)	prezzi al minuto FASCIA RIDOTTA (B)
Clienti ACANTHO	GRATIS	GRATIS	GRATIS
locale *	7,93 cent/€	1,41 cent/€	0,81 cent/€
nazionale **	7,93 cent/€	9,08 cent/€	2,91 cent/€
cellulare	15,13 cent/€	19,16 cent/€	19,16 cent/€

**profilo big band FAMILY Plus**

tipo di chiamata	scatto alla risposta	prezzi al minuto FASCIA INTERA (A)	prezzi al minuto FASCIA RIDOTTA (B)
Clienti ACANTHO	GRATIS	GRATIS	GRATIS
locale *	GRATIS	GRATIS	GRATIS
nazionale **	GRATIS	GRATIS	GRATIS
cellulare	15,13 cent/€	19,16 cent/€	19,16 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 "SUPPORTO".

Prezzi in euro, IVA inclusa.

servizio opzionale	CONTRIBUTO ATTIVAZIONE	CONTRIBUTO MENSILE
installazione router a domicilio	€ 90,00	-
router ADSL con porta Wi Fi a noleggio	-	€ 3,00
attivazione/modifica liste di restrizione/abilitazione del traffico in uscita	€ 9,00	-
linea telefonica analogica aggiuntiva	€ 120,00	€ 10,00
registrazione/mantenimento dominio .it, .com, .net, .org, .biz	-	€ 36,00 (annuale anticipato)
5 caselle mailbox o spazio mailbox addizionale, in lotti da 250 Mbyte	-	€ 6,00
1 indirizzo IP statico	-	€ 3,00
software stop pedofilia/pornografia (funziona solo con almeno 1 IP statico)	-	€ 1,50
migrazione/cambio profilo	€ 50,00	-
microfiltro addizionale (esclusa installazione)	€ 12,00	-
faxm@il family	€ 12,00	€ 3,00

**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 nell'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 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 prestazione di "accesso adsl" resa disponibile ad ACANTHO.

Il Servizio big band FAMILY nei differenti profili, 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 ad 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 a pagamento.

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/richieste 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 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) 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 Carta di Credito a 30 gg data fattura
- a mezzo bolletino di conto corrente postale

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, per informazioni generali e anche guasti, 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 [www.acantho.com/contatti/](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 Mbits è subordinata alla verifica tecnica sul doppino esistente, successiva all'attivazione del servizio.

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), 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.