

COSA E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno **strumento di trasparenza e di informazione a tua tutela** che:

- **illustra i nostri impegni** in relazione all'attività di fornitura dei **servizi di telefonia su rete fissa/fwa** con l'obiettivo di migliorare le nostre prestazioni;
- **riepiloga i tuoi diritti**, nell'ottica di rispondere sempre meglio alle tue aspettative ed esigenze.

Rappresenta inoltre una guida pratica e semplice che percorre tutti i principali momenti del nostro rapporto contrattuale, fornendo anche informazioni utili per accedere e utilizzare i nostri servizi.

In coerenza con le delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCom), la Carta dei Servizi si affianca alle Condizioni Generali di Abbonamento e di Contratto, alle quali si fa specifico rinvio per ogni ulteriore informazione e approfondimento di natura contrattuale.

Dove puoi trovare la Carta dei Servizi?

- Innox.it
- Servizio Clienti
- Negozi Innox

LA CARTA SI ARTICOLA IN CINQUE SEZIONI:

- 1. I Valori** che ispirano la nostra attività aziendale.
- 2. La nostra Offerta** commerciale.
- 3. Gli Impegni** che ci assumiamo nei principali momenti del rapporto contrattuale, in termini di livelli di qualità del servizio, indennizzi a fronte del loro mancato conseguimento e agevolazioni per i clienti con bisogni speciali.
- 4. I Punti di Contatto** che mettiamo a tua disposizione per indirizzare al meglio le richieste d'informazioni e di assistenza.

1. I NOSTRI VALORI

In questa sezione descriviamo i **Valori** alla base della nostra cultura aziendale che si traducono in un impegno costante e quotidiano nella nostra attività lavorativa.

TRASPARENZA	Rendiamo comprensibili e disponibili tutte le informazioni e le disposizioni contrattuali.
PARTECIPAZIONE	Ascoltiamo i tuoi suggerimenti su come migliorare i nostri servizi e intratteniamo rapporti di collaborazione con le principali Associazioni dei Consumatori.
CONTINUITÀ	Assicuriamo la fornitura dei servizi senza interruzioni, a meno dei necessari interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria.
EFFICIENZA ED EFFICACIA	Garantiamo una risposta immediata, qualificata e competente alle tue richieste.
UGUAGLIANZA	Forniamo i nostri servizi indistintamente a tutti i clienti sull'intero territorio nazionale.
CORTESIA E DISPONIBILITÀ	Il nostro personale è a disposizione per ascoltare e soddisfare le tue esigenze.
RISPETTO DELL'AMBIENTE	Contribuiamo concretamente al miglioramento della qualità ambientale, seguendo la strada dello "sviluppo sostenibile" ¹ .
ATTENZIONE AI CLIENTI CON BISOGNI SPECIALI	Abbiamo specifiche offerte con condizioni economiche agevolate.

2. LA NOSTRA OFFERTA

In questa sezione descriviamo i **prodotti e i servizi di telefonia fissa/fwa** pensati per la famiglia. Dettagli e prezzi sono disponibili sul sito Innoxia.it.

2.1 Linea Internet con connessione a *banda ultra larga*

La connessione *a banda ultra larga*, basata su architetture FTTE (con collegamento in Rame dalla centrale fino a casa Cliente); FTTC (con collegamento in Fibra ottica fino alla centralina su strada + Rame fino a casa Cliente); FTTH (con collegamento in Fibra ottica fino a casa Cliente) e FWA (con collegamento in Fibra Ottica fino alla stazione Radio Base e collegamento Wireless, ad esempio ma non esclusivamente 4G/4G+, fino a casa Cliente) offre elevatissime prestazioni e velocità per navigare in internet, scaricare e scambiare file, telefonare in modalità *VoIP* (*per FWA solo su specifiche offerte FWA che prevedono oltre la parte Dati anche la parte VoIP*), ascoltare musica e vedere video in *HD* anche in modalità *on-demand*, utilizzare memorie virtuali remote per archiviare e condividere dati. Consente poi l'uso contemporaneo di più applicazioni e dispositivi (PC, telefoni, *cordless*, *smartphone*, *tablet*, stampanti, TV, *gaming console*, etc.), sia in modalità *wired* che *wireless*.

Per la connessione a *banda ultra larga* in modalità (FTTH), occorre installare un apparato ONT (Optical Network Terminal) che può essere integrato al modem oppure installato nella tua abitazione; qualora tu scelga un modem con ONT integrata, puoi sempre chiedere l'installazione di una ONT esterna, chiamando il Servizio Clienti - Assistenza Tecnica. Effettueremo l'intervento senza alcun costo, entro 5 giorni lavorativi dalla tua richiesta.

2.2 Servizi e numeri utili

Principali SERVIZI SUPPLEMENTARI che puoi richiedere sulla Linea Telefonica di casa

CHI È	Per visualizzare il numero di chi sta chiamando sul display del telefono
SEGRETERIA TELEFONICA	Per memorizzare e ascoltare i messaggi ricevuti
TRASFERIMENTO DI CHIAMATA	Per trasferire le chiamate in arrivo sulla tua linea telefonica su un'altra linea fissa o mobile
AVVISO DI CHIAMATA	Per ricevere, durante una conversazione, l'avviso di un'altra chiamata in arrivo
CONVERSAZIONE A TRE	Per attivare una conversazione tra tre linee telefoniche contemporaneamente

La tua Linea Telefonica di casa è disabilitata in modalità permanente verso alcune numerazioni ad elevato costo.

2.3 Prodotti

Abbiamo una vasta gamma di telefoni e di prodotti più evoluti come PC, *modem*, TV e decoder che offriamo in diverse modalità.

NOLEGGIO	Sono di nostra proprietà e ne gestiamo la manutenzione. Vengono forniti in uso, a fronte di un importo addebitato in Fattura
COMODATO	Sono di nostra proprietà e ne gestiamo la manutenzione. Solitamente vengono forniti in uso gratuito, in abbinamento con altre offerte commerciali
VENDITA	Sono di tua proprietà e possono essere acquistati anche a rate

3. I NOSTRI IMPEGNI

In questa sezione descriviamo tutti gli impegni che ci assumiamo in termini di:

- **livelli di Qualità** offerti nei principali momenti del rapporto contrattuale;
- **indennizzi** corrisposti nel caso del mancato rispetto di un impegno assunto;
- **agevolazioni per i clienti con Bisogni Speciali.**

3.1 MOMENTI DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

3.1.1 Scegliere un'offerta

Ci impegniamo a garantire massima trasparenza, chiarezza e professionalità nella presentazione dell'offerta, fornendo tutte le informazioni necessarie per una scelta consapevole.

Quando richiedi una nostra offerta, ci impegniamo ad inviarti, con una mail o via posta, una specifica comunicazione che ne evidenzia le caratteristiche, le condizioni commerciali e contrattuali. Se sei un nuovo cliente e desideri essere presente sugli elenchi telefonici e nei servizi di informazioni elenco abbonati, provvediamo, su richiesta, ad inserire i tuoi dati personali nella Banca Dati², nonché a modificarli in qualsiasi momento.

Se provieni da altro operatore e desideri mantenere il tuo numero di telefono (*Number Portability*), gestiamo i tuoi dati personali sulla base delle scelte da te fatte con il precedente operatore, a meno che tu non decida diversamente.



Non hai scelto questa offerta?

Se dalla comunicazione commerciale ricevuta ti accorgi che l'offerta non corrisponde a ciò che volevi, puoi

richiederne la disattivazione inviando un fax oppure una comunicazione scritta entro la data di scadenza della prima Fattura (nel caso di prodotti) o della quarta Fattura successiva all'attivazione (nel caso di servizi). Ci impegniamo, inoltre, a stornarti (o a restituirti se sono già stati pagati) gli eventuali importi addebitati in Fattura e, in presenza di un prodotto, a ritirarlo al tuo indirizzo di domicilio/residenza. Qualora eccezionalmente non fosse possibile effettuarne il ritiro, provvederemo comunque a ristorarti per il disagio subito per avercelo restituito.

3.1.2 Attivare un'offerta

Ci impegniamo a comunicarti la data di attivazione dell'offerta o la data di appuntamento, se è necessario l'intervento di un nostro tecnico. Per assicurare la massima tempestività nell'attivazione, monitoriamo inoltre le fasi e i tempi dell'intero processo.



Ci hai ripensato?

Il contratto si perfeziona con l'accettazione da parte nostra della tua richiesta di attivare l'offerta. Se però cambi idea su un'offerta richiesta "a distanza" o al di fuori di un Negozio Innox puoi recedere dal contratto ("diritto di ripensamento") entro 14 giorni dalla data di perfezionamento del contratto stesso ovvero, nel caso in cui all'offerta sia associata la vendita di un prodotto entro 14 giorni dalla consegna del prodotto stesso. Basta contattare il Servizio Clienti o inviare una comunicazione scritta e restituire l'eventuale prodotto entro i 14 giorni dalla comunicazione scritta. I costi della A/R e della spedizione del prodotto saranno a tuo carico.

3.1.3 La Fattura

Ci impegniamo ad inviarti la Fattura con almeno 15 giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza del relativo pagamento.

Per il controllo dei tuoi consumi ti inviamo, su richiesta, la documentazione gratuita del traffico telefonico con le informazioni di dettaglio di ogni singola comunicazione effettuata nel periodo di riferimento.

Inoltre, con un apposito servizio di notifica via e-mail, ti informiamo in anticipo dell'avvenuta emissione della Fattura.

3.1.4 Come pagare la Fattura

Ecco le principali modalità e i canali autorizzati da utilizzare per il pagamento della Fattura⁴:

- domiciliazione su conto corrente bancario o postale che puoi richiedere direttamente al nostro Servizio Clienti;
- domiciliazione su carta di credito che puoi richiedere direttamente ai circuiti convenzionati, oppure contattando il Servizio Clienti;
- carte di credito appartenenti ai principali circuiti convenzionati (Visa, MasterCard, American Express e Diners) senza l'addebito di alcun costo di commissione;
- bollettino postale;
- Internet Banking.

Ti ricordiamo di pagare la Fattura entro la data di scadenza. Eviti così l'addebito di una penale legata ai giorni di ritardo e agli importi dovuti, la successiva sospensione del servizio, il costo aggiuntivo per la riattivazione e per eventuali attività di recupero crediti.



Vuoi non pensare più alla scadenza della Fattura?

Scegli la domiciliazione su conto corrente bancario o postale per essere sempre puntuale nel pagamento.

Inoltre con questa modalità l'addebito viene effettuato nell'ultimo giorno in cui scade la Fattura.

L'adesione alla domiciliazione bancaria evita inoltre, per determinate offerte, l'addebito di un importo a titolo di cauzione.

3.1.5 Assistenza e Manutenzione

Per i prodotti a noleggio o in comodato d'uso, ti diamo la possibilità di usufruire del servizio di sostituzione o riparazione delle parti che risultano difettose o guaste. La manutenzione non comprende la fornitura di materiali accessori e di consumo, quali carta, inchiostri, batterie, pile.

I prodotti in vendita godono, invece, della garanzia legale di conformità, valida per un periodo di due anni a partire dalla data di acquisto. Per averne diritto, ricordati di conservare il documento fiscale comprovante l'acquisto stesso.

Sia la manutenzione che la sostituzione in garanzia del prodotto sono a tuo carico nel caso di danni provocati da uso non conforme o da cause accidentali.

La manutenzione dei prodotti viene effettuata gratuitamente presso i nostri Negozi autorizzati oppure puoi avvalerti, laddove previsto, di un intervento a pagamento per il ritiro del prodotto guasto direttamente all'indirizzo dell'abitazione riportata sul tuo contratto (sede dell'impianto).

Per la linea telefonica di casa e per il collegamento ad Internet forniamo assistenza tecnica tramite il Servizio Clienti, opzione 2.



Come puoi trovare il Negozio Innox più vicino?

Sul sito Innox.it è disponibile l'elenco completo dei nostri Negozi, con l'indicazione di quelli che forniscono anche assistenza e manutenzione sui prodotti.

3.1.6 Cessare un'offerta

Se vuoi cessare un'offerta, puoi recedere in qualsiasi momento inviando una lettera raccomandata A/R. In alternativa, il recesso può essere comunicato con modalità telematica tramite il sito Innox.it, chiamando il Servizio Clienti, con Pec all'indirizzo Innox@pec.ax3.it, oppure presso i Negozi abilitati. Ci impegniamo ad evadere la tua richiesta con la massima tempestività, effettuando anche indagini sugli eventuali motivi di insoddisfazione per individuare possibili aree di miglioramento.

In caso di sottoscrizione di un contratto a tempo determinato (es. di durata pari a 24 mesi), potrai impedirne il rinnovo a tempo indeterminato inviando disdetta nei tempi e nei modi indicati nelle condizioni contrattuali. Ti ricordiamo di corrispondere gli importi dovuti per l'offerta fruita, nonché il costo per le attività che sosteniamo per la disattivazione.

Tale costo non è invece dovuto quando decidi di recedere per mancata accettazione delle variazioni contrattuali ed economiche o quando il tuo accesso ad internet a *banda larga o ultra larga* non rispetta i livelli di qualità previsti contrattualmente.

Ti ricordiamo, inoltre, di restituire l'eventuale prodotto detenuto in noleggio o in comodato d'uso inviandolo con costi a tuo carico presso la nostra sede centrale.

3.1.7 Reclami e Procedura di Conciliazione

Qualora sussistano elementi di insoddisfazione che ritieni opportuno far emergere, come ad esempio eventuali disservizi o importi in Fattura che non riconosci, puoi segnalarceli tramite il sito Innox.it, o telefonando al Servizio Clienti.

Le Fasi del Reclamo

1. SEGNALAZIONE	Descrivi dettagliatamente i motivi del reclamo. Eventuali reclami su importi in Fattura vanno presentati entro la data di scadenza della stessa.
	Provvedi al pagamento entro la data di scadenza della Fattura di tutti gli importi non oggetto di contestazione.
2. VERIFICA	Ci impegniamo a verificare la fondatezza del reclamo.
	Sospendiamo eventuali azioni nei tuoi confronti fino all'esito del reclamo.
3. ESITO	Ti comunichiamo entro 30 giorni l'esito della valutazione.
	In caso di accoglimento del reclamo effettuiamo tutte le azioni necessarie a risolvere il disservizio ed eventualmente provvediamo anche al riconoscimento degli indennizzi e/o degli importi non dovuti, comprensivi anche degli interessi legali calcolati dalla data del tuo pagamento a quella del rimborso.
	In caso di rigetto del reclamo ti forniamo le motivazioni e richiediamo il pagamento di eventuali importi ancora dovuti maggiorati dell'indennità di mora.

Se non ottieni una risposta entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo o se non ritieni che l'esito dello stesso sia soddisfacente, puoi ricorrere al tentativo obbligatorio di Conciliazione con risparmio di tempo e costi rispetto al processo ordinario davanti all'Autorità Giudiziaria.

La Procedura di Conciliazione

1. AVVIO	Presenta la domanda di Conciliazione attraverso una delle 2 Procedure: Organismo ADR per la Paritetica ⁹ o presso il Co.Re.Com. ¹⁰ territorialmente competente ¹¹ .
2. VERIFICA	Ci impegniamo a svolgere la Conciliazione Paritetica entro il termine massimo di 90 giorni dalla presentazione della domanda e a svolgere la Conciliazione presso i Co.Re.com tramite la piattaforma dedicata o presentandoci all'udienza nella data di convocazione.
	Sospendiamo eventuali azioni nei tuoi confronti per tutta la durata della conciliazione.
3. ESITO	Discutiamo insieme la Conciliazione nella seduta/udienza.
	Nel caso in cui la Conciliazione abbia esito positivo , giungiamo insieme ad un accordo di reciproca soddisfazione.
	Nel caso in cui la Conciliazione abbia esito negativo , per definire la controversia puoi ricorrere al Co.Re.Com. (o all'AGCom se la controversia è relativa a procedure di passaggio tra operatori) o all'Autorità Giudiziaria.

3.2 INDENNIZZI

Nel caso di mancato conseguimento dei singoli impegni che ci siamo assunti, provvediamo a corrisponderti degli importi a titolo di indennizzo che vengono solitamente accreditati sulla prima Fattura utile.

Indennizzi per la connessione ad Internet (su architettura FTTE, FTTC, FTTH e FWA)

IMPEGNO	INDENNIZZO	
	INTERNET A CONSUMO	INTERNET FLAT/SEMI FLAT
Attivazione linea Internet banda ultra larga: entro 60 giorni solari dalla richiesta	1 euro per ogni giorno lavorativo di ritardo fino ad un massimo di 20 euro	1 euro per ogni giorno lavorativo di ritardo fino ad un massimo di 40 euro
Riparazione Guasti: entro i 2 giorni lavorativi successivi alla segnalazione (salvo casi di forza maggiore)		

Questi indennizzi sono previsti solo per la componente relativa al servizio per la connessione ad internet.

In caso di mancato riscontro ai **reclami scritti entro 30 giorni** dalla ricezione, è previsto un indennizzo di €5,00 per ogni 5 giorni lavorativi di ritardo fino ad un massimo di €100,00.

Per ritardi nell'attivazione o nel trasloco della Linea Telefonica di casa, oppure per errata sospensione del servizio ti riconosciamo automaticamente gli indennizzi previsti. Il riconoscimento degli importi a titolo di indennizzo è sempre subordinato ad una tua segnalazione di disservizio o reclamo anche nei casi di riconoscimento automatico per cui non è prevista una specifica richiesta telefonica al Servizio Clienti.

Nel caso in cui scegli di recedere dal rapporto contrattuale, ci impegniamo infine a restituirti in modo automatico ed entro 90 giorni dalla disdetta del contratto l'anticipo conversazioni oppure la cauzione eventualmente versati. La restituzione oltre questo termine comprende anche gli interessi legali maturati.

4. I NOSTRI PARAMETRI DI QUALITÀ'

Accanto ai nostri impegni, svolgiamo un costante lavoro di verifica e controllo sui **parametri di qualità** dei servizi offerti. In particolare, **rileviamo** periodicamente i valori di alcuni **indicatori di qualità** e li confrontiamo con gli **obiettivi** prefissati.

Gli indicatori riguardano principalmente:








- i servizi di **accesso ad Internet da postazione fissa**. Monitoriamo le prestazioni della tua connessione ad Internet.

Le rilevazioni sono effettuate adottando gli standard indicati dalle più aggiornate norme tecniche internazionali di riferimento. Le metodologie utilizzate per le rilevazioni, le Tabelle di Qualità con gli indicatori e gli obiettivi prefissati, nonché i risultati conseguiti, consultabili nella sezione “Trasparenza” del sito Innoxia.it.

5. I NOSTRI PUNTI DI CONTATTO

Evidenziamo i principali **punti di contatto**, per supportarti nella scelta di quello più adatto a soddisfare la tua esigenza.

Legenda contatti:

	Innoxia.it
	Social Network: Facebook, Instagram, Telegram
	Negozi Innoxia
	Addetti commerciali Innoxia
	Servizio Clienti , per assistenza commerciale e amministrativa. Numero disponibile 7 giorni su 7
	Assistenza Clienti, opzione 2 , per assistenza tecnica e segnalazione guasti. Numero disponibile tutti i giorni, 24 ore su 24
	Servizio Clienti - Foro Buonaparte 59 – 20121 Milano (MI)
	Servizio Clienti – PEC per recesso: Innoxia@pec.ax3.it

GLOSSARIO

ADSL: Asymmetric Digital Subscriber Line. È una tecnologia che sfrutta la linea telefonica tradizionale (doppino in rame dalla Centrale fino a casa Cliente) e la trasforma in un collegamento digitale veloce per la navigazione in internet, mantenendo inalterate tutte le funzioni telefoniche: è quindi possibile navigare e telefonare contemporaneamente.

ALBERO DI ACCOGLIENZA (IVR): è un risponditore automatico con voce registrata che, all’interno di un albero di opzioni, ti guida nella scelta.

APP (APPLICAZIONE): è un software applicativo per *smartphone*, *tablet* e altri dispositivi mobili che, attraverso un’interfaccia grafica, semplifica la consultazione, fruizione e la gestione di contenuti online.

BANDA LARGA (O BROADBAND): si riferisce a sistemi di telecomunicazione che trasmettono e ricevono dati sfruttando un’ampiezza di banda superiore a quella della tecnologia analogica. Nel linguaggio comune, l’espressione banda larga viene utilizzata per identificare le tecnologie di connessione ad internet veloci, quali l’*ADSL* con collegamento in rame dalla Centrale fino a casa Cliente.

BANDA ULTRA LARGA (O ULTRABROADBAND): si riferisce a sistemi di telecomunicazione che trasmettono e ricevono dati sfruttando un’ampiezza di banda superiore a quella delle tecnologie a banda larga. Nel linguaggio comune, l’espressione banda ultra larga viene utilizzata per identificare le tecnologie di connessione ad internet ultra veloci, quali quelle basate su architetture FTTE (con collegamento in rame dalla centrale fino a casa Cliente); FTTC (con collegamento in Fibra ottica fino alla centralina su strada + rame fino a casa Cliente); FTTH (con collegamento in Fibra ottica fino a casa Cliente) o su FWA (Fixed Wireless Access). La Fibra ottica è un cavo di piccolissime dimensioni che consente la trasmissione di segnali ottici su grandi distanze e consente di raggiungere *velocità di trasmissione dati* molto più elevate rispetto a quelle di una linea che utilizza il tradizionale doppino in rame.

CORDLESS: è il telefono “senza fili” per la tua linea di casa.

DEVIAZIONE STANDARD: indica, nelle misurazioni, di quanto la misura di un parametro si discosta dal valore medio.

DIAL-UP: è la connessione analogica ad internet (a banda stretta) che utilizza la linea telefonica tradizionale. La connessione avviene tramite un *modem* che compone un numero messo a disposizione da un fornitore di servizi internet (ISP).

DOWNLOAD/UPLOAD: sono rispettivamente lo “scaricamento” e il “caricamento” di dati (file) da/su una rete informatica.

FILE SHARING: è la condivisione di file all’interno di una rete informatica.

FLAT/SEMI-FLAT: è un profilo di offerta che prevede costi fissi/variabili rispetto alle fasce orarie giornaliere o ai giorni della settimana.

FWA (Fixed Wireless Access): indica una tecnologia che utilizza la Fibra Ottica fino ad una stazione Radio Base e un collegamento Wireless, ad esempio con tecnologia 4G/4G+, fino a casa Cliente.

GAMING CONSOLE: è un dispositivo usato specificatamente per i videogiochi.

HD (HIGH DEFINITION): è un termine che sta ad indicare l’alta definizione, ovvero l’elevata qualità delle immagini video.

ISDN (INTEGRATED SERVICES DIGITAL NETWORK): è l’evoluzione della linea telefonica tradizionale che, grazie all’utilizzo della tecnologia digitale, con collegamento in Rame dalla Centrale fino a casa Cliente, mette a disposizione due canali per parlare al telefono e contemporaneamente mandare un fax o navigare in internet.

MODEM: è un dispositivo che collega il computer alla linea telefonica analogica, permettendo il collegamento ad internet. Il modem può integrare funzionalità più complesse come quella di connettere più dispositivi contemporaneamente (Router), collegare dispositivi senza fili, abilitare servizi.

NUMBER PORTABILITY: è una procedura che consente di cambiare operatore telefonico conservando il numero di telefono già assegnato.

ON DEMAND: è una modalità di fruizione dei contenuti multimediali su TV, PC, *tablet* e *smartphone* che ti consente di richiedere, gratuitamente o a pagamento, un video o un brano musicale in qualsiasi momento.

ONT (OPTICAL NETWORK TERMINAL): è un apparato che trasforma il segnale ottico e permette di collegare il proprio modem alla rete veloce in caso di installazione di una connessione in fibra ottica in modalità Fiber To The Home (FTTH). La terminazione di rete ottica (ONT) può essere installata all’interno del modem oppure all’esterno a casa del cliente.

PACCHETTO (DATI): è una modalità di scomposizione delle informazioni per la trasmissione sulla rete, che ne prevede la suddivisione in piccole parti (bit) e la successiva ricomposizione a destinazione.

PEER TO PEER: è un tipo particolare di *file sharing*, in cui tutti possono ricevere e trasmettere dati da o verso gli altri terminali in rete.

PERCENTILE: è una percentuale che indica quanto un parametro è rispondente ai nostri standard di qualità. Ad esempio, se il percentile 95° del tempo di attivazione di una linea telefonica è di 10 giorni significa che, per rientrare negli standard di qualità, il 95% delle attivazioni dovrà essere eseguito entro tale tempo.

PING: è un programma che calcola il tempo che un *pacchetto dati* impiega a raggiungere un altro computer e a tornare indietro. E’ di solito usato per verificare se un computer è presente in rete.

PROFILO NOMINALE: è la *velocità di trasmissione dati* usata convenzionalmente per identificare le prestazioni di una connessione ad internet.

RITARDO DI TRASMISSIONE DATI: è il tempo che occorre ai singoli bit per andare da un terminale ad un altro o da un sito web ad un terminale. Dipende dal numero di nodi internet attraversati e dalla distanza tra i due terminali connessi.

SERVIZIO TELEFONICO TRADIZIONALE/LINEA DI ACCESSO/RTG: è il servizio che garantisce l’accesso alle funzionalità di base di telefonia vocale fissa. È anche detto Servizio di Rete Telefonica Generale (RTG).

SMARTPHONE: è un telefono cellulare con le funzioni e le potenzialità di un computer, con un sistema operativo completo e con interfacce utente facilitate come ad esempio il touch-screen (display di dimensioni maggiori, attivabile con le dita, che consente l'eliminazione del tastierino).

TABLET: è un computer portatile di dimensioni ridotte, sprovvisto di tastiera, che funziona in modalità touch-screen. Si collega alla rete in modalità *wireless*.

VELOCITA' DI TRASMISSIONE DATI: È la velocità, in *download* e in *upload*, con cui i dati vengono trasmessi dal terminale al punto della rete che fornisce il servizio internet. Tanto maggiori sono i valori delle velocità tanto minore è il tempo necessario a trasmettere o ricevere dati.

VOIP (VOICE OVER INTERNET PROTOCOL): è una tecnologia che consente di effettuare conversazioni telefoniche attraverso una connessione internet. La voce viene codificata in forma digitale e trasmessa sotto forma di dati. Per le limitazioni tecniche consultare le Condizioni Generali di Contratto Fibra.

WIRED: indica una rete i cui dispositivi, come stampanti, server, computer, sono connessi tra loro tramite cavi.

WIRELESS/ Wi-Fi: è una tecnologia che consente di collegare PC o altri dispositivi ad internet senza fili.

data ultimo aggiornamento Ottobre 2022
AX3 Holding S.r.l.

NUMERI DI EMERGENZA, PUBBLICA UTILITA' E VALENZA SOCIALE

Questi numeri sono raggiungibili gratuitamente da telefoni privati e telefoni pubblici e devono essere chiamati soltanto in caso di reale necessità.

NUMERI DI EMERGENZA

Pronto Intervento (numero unico per tutte le tipologie di emergenza e uguale in tutti i Paesi della Comunità Europea)	112
Soccorso Pubblico di Emergenza	113
Emergenza maltrattamenti dei minori	114
Vigili del Fuoco Pronto Intervento	115
Emergenza Sanitaria	118

Raggiungibili anche da telefoni privati momentaneamente sospesi dal servizio.

NUMERI DI PUBBLICA UTILITA' E VALENZA SOCIALE

Guardia di Finanza	117
Comunicazioni per emergenze per la salute pubblica	1500
Servizio Antincendi Boschivo del Corpo Forestale dello Stato	1515
Servizio Informazioni CC.I.SS (Viaggiare informati)	1518
Servizio a sostegno delle donne vittime di violenza	1522
Servizio emergenza ambientale	1525
Capitaneria di Porto Assistenza in mare - Numero Blu	1530
Prenotazione dei servizi sanitari	1533
Linea diretta per la segnalazione dei minori scomparsi (uguale in tutti i Paesi della Comunità Europea)	116000

aggiornamento novembre 2020