

Scheda Caratteristiche dei Prodotti e dei Servizi tecnologia FWA

Descrizione dei Prodotti e dei Servizi

1.1 Servizio di connettività FWA

Il servizio dell'offerta Iren connettività è fornito attraverso la rete Opnet con tecnologia FWA (Fixed Wireless Access o FTTH Fiber to the Tower) con rete 4G e 5G



Le offerte relative ai servizi 4G e 5G prevedono la fornitura di circuiti di accesso ad internet, su portante radio in frequenza licenziata in modalità punto-multi-punto, con capacità asimmetrica e senza limitazioni di tempo e traffico. L'effettiva velocità di connessione dipende dalla capacità e dal grado di congestione della rete e del server cui si collega, oltre che in funzione della copertura.

Le componenti e le caratteristiche di ogni singola offerta sono di seguito illustrate:

PCR Downlink	PCR Uplink
100/300 * Mbps	10/30 * Mbps

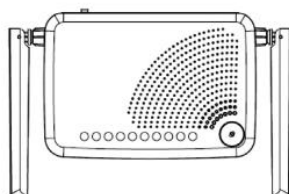
* La velocità di downlink può variare in base al profilo disponibile: 100 M su rete 4G e 5G, 300 M su rete 5G. La velocità di uplink può variare in base al profilo disponibile: 10 M su rete 4G e 5G, 30 M su rete 5G

1.2 Apparato

I Clienti Iren possono navigare in internet con l'apparato Dual Mode 4G/5G fornito da Iren in comodato d'uso gratuito

L'apparato consta di 3 elementi:

- Un Apparato radio da esterno (ODU, OutDoor Unit);
- Un Access Point da interno (A.P., InDoor Unit) con funzionalità avanzate di routing IP che fornisce la connettività Internet via cavo di rete LAN e Wi-Fi.
- Un alimentatore PoeBox (PSU, Power Supply Unit) dotato di tecnologia PoE (Power over Ethernet) che fornisce l'alimentazione alla ODU e permette il collegamento all'Access Point tramite porta LAN
- L'apparato si connette alla rete Opnet mediante una carta SIM. La carta SIM o SIM è una smart card che consente l'autenticazione dell'apparato sulla rete Opnet.



Access Point Wi-Fi



Apparato da esterno

Sarà il tecnico incaricato dell'attivazione ad occuparsi della configurazione.

Nei casi di guasto e/o malfunzionamento dell'Apparato, Iren eseguirà le opportune analisi sia da remoto che tramite un intervento tecnico in loco per la sostituzione e/o riconfigurazione dell'Apparato, a cure e spese di Iren Mercato, salvo i casi in cui il malfunzionamento dell'Apparato sia dovuto all'uso non corretto, ad incuria, ad uso non conforme alle istruzioni fornite e/o alle previsioni contrattuali a manomissione, a cause accidentali o a negligenza del Cliente: in tal caso Iren Mercato addebiterà al Cliente l'importo di Euro 250 per l'intervento di manutenzione e l'importo di Euro 120 nel caso di sostituzione dell'Apparato.

In caso di cessazione del servizio, salvo diversa comunicazione da parte di Iren, verrà inviato un corriere per il ritiro del modem o in alternativa un tecnico per la sua disinstallazione e ritiro, al più tardi entro 14 giorni dalla data dell'avvenuta disattivazione del Servizio. Per il mancato ritiro del modem, Iren addebiterà una penale pari a 120 euro.

1.3 Servizio di Installazione e Attivazione Standard

Il Servizio di Installazione e Attivazione Standard comprende le seguenti operazioni.

- Fornitura in comodato d'uso gratuito, montaggio, puntamento e configurazione dell'apparato su un supporto pre-esistente, ad esempio palo già esistente su un balcone di proprietà o di cui si ha piena e legittima disponibilità, tetto o locale idoneo all'installazione;
- Fornitura e posa fino a 20 metri di cavo CAT5E 24AWG in rame fissato esternamente a vista con connettorizzazione fino alla prima presa di corrente più vicina.

È escluso dall'installazione standard tutto quanto non espressamente descritto nell'elenco sopra descritto come ad esempio, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la fornitura e l'installazione di palo o di altro sostegno, ulteriore cavo rispetto ai 20 metri inclusi, lavori in muratura per il passaggio del cavo, posizionamento della canalina, ecc.

Il Cliente ha la facoltà di provvedere in autonomia - secondo le specifiche tecniche fornite dal tecnico specializzato e con l'esclusione di eventuali responsabilità e / o costi a carico di Iren - all'esecuzione di eventuali lavori e/o forniture non inclusi nell'installazione standard e a richiedere in seguito l'intervento del tecnico specializzato, il quale provvederà ad eseguire l'installazione standard dell'apparato.

1.4 Servizio di Assistenza e Manutenzione

Iren Mercato supporta il Cliente nel caso in cui dovesse riscontrare difficoltà/problemi nell'accedere/ utilizzare Servizi di Connettività attraverso il numero di Assistenza Clienti dedicato 800 90 96 68, interno 1 per il supporto amministrativo e interno 2 per il supporto tecnico per richieste di manutenzione o assistenza tecnica. Il servizio di manutenzione procederà a ripristinare la funzionalità della Rete in base a quanto già previsto nella Carta dei Servizi. Gli interventi di manutenzione potranno avvenire anche su iniziativa autonoma di Iren Mercato per giustificati motivi; in tal caso l'intervento di manutenzione è a totale carico della stessa Iren Mercato.

Nel caso di malfunzionamento dell'Apparato fornito da Iren Mercato, Iren Mercato provvederà alla sostituzione, previa condivisione delle modalità, tramite l'invio di un tecnico qualificato. Il costo dell'intervento presso il Cliente sarà a carico di Iren Mercato. Resta, tuttavia, inteso che nei casi di cui agli artt. 17.3 e 17.4 delle Condizioni Generali, nonché nel caso in cui il malfunzionamento dell'Apparato sia dovuto all'uso non corretto, ad incuria, ad uso non conforme alle istruzioni fornite, a manomissione, a cause accidentali o a negligenza del Cliente, sarà addebitata al Cliente medesimo la somma di 250 euro quale rimborso per l'intervento di manutenzione:

CONDIZIONI ECONOMICHE OFFERTE BUNDLE IREN CONNETTIVITA'

L'offerta Iren connettività porta la tecnologia FTTH, FTTC e FWA nelle case dei clienti con un canone fisso di 27,99€/mese per i primi 12 mesi di durata contrattuale, e successivamente di 29,99€/mese.

L'offerta prevede altresì il pagamento di un contributo di attivazione di complessivi € 193,75 così suddiviso (i) una quota iniziale una tantum pari a € 49,99 e (ii) ulteriori 24 rate mensili di Euro 5,99 ciascuna, che verranno integralmente scontate in fattura fintanto che il contratto di connettività sarà valido ed efficace.

Il Cliente che, unitamente al contratto per il Servizio di Connettività, sottoscriva uno o entrambi i contratti Iren per l'energia elettrica e il gas inclusi nella promozione, avrà diritto a un bonus mensile sulla bolletta relativa al Servizio di Connettività oggetto del presente Contratto, come dettagliato di seguito e fintanto che entrambi i contratti saranno validi ed efficaci:

- Bonus di 4.5€/mese riconosciuti in fattura per la sottoscrizione dell'offerta IREN GIGA LUCE o IREN GIGA GAS
- Bonus di 9€/mese riconosciuti in fattura per la sottoscrizione sia dell'offerta IREN GIGA LUCE che IREN GIGA GAS

Dettaglio offerta/costo	Listino	
	Canone per i primi 12 mesi Euro 27,99/mese	Canone per i mesi dal 13° in poi Euro 29,99/mese
Costo di attivazione	Contributo di attivazione di complessivi € 193,75, di cui: (i) Una quota iniziale una tantum pari a Euro 49,99 (ii) ulteriori 24 rate mensili di Euro 5.99 ciascuna, integralmente scontate in fattura fintanto che il contratto relativo alla Connettività sarà valido ed efficace	
Bonus offerta GIGA LUCE o GAS (Clienti Iren)	Euro 4,5/mese Fintanto che il contratto di fornitura di energia elettrica o gas e il contratto relativo al Servizio di Connettività saranno entrambi validi ed efficaci	
Bonus offerta GIGA BUNDLE LUCE E GAS (Clienti Iren)	Euro 9/mese Fintanto che il contratto di fornitura di energia elettrica e gas e il contratto relativo al Servizio di Connettività saranno entrambi validi ed efficaci	
Canone fisso per soggetti non vedenti, totali o parziali, non udenti o con gravi limitazioni della capacità di deambulazione	Euro 14,95/mese	
Costo di disattivazione	Euro 27,90	
Fatturazione	Mensile anticipata (salvo opzione pagamento congiunto in bolletta della luce e/o del gas)	
Costo intervento di manutenzione o sostituzione dell'Apparato Iren per malfunzionamenti non imputabili al Cliente (art.1.4 Condizioni Particolari)	Gratuito	
Penale per mancata restituzione Apparato Iren	Euro 120,00	
Costo di esecuzione del trasloco	Euro 100,00	

Tutti gli importi indicati sono da intendersi IVA inclusa.

Contatti

Tutte le comunicazioni relative al Contratto e all'Assistenza (compresi eventuali reclami) a Iren Mercato con le seguenti modalità:

- Numero Verde: 800 90 96 68
- Posta ordinaria generica: Gestione Clienti – Nuovi prodotti - Iren Mercato S.p.A. Via Nubi di Magellano 30, 42123 REGGIO EMILIA
- Mail generica: info.casaonline@irenmercato.it

Obiettivi Qualità 2023

Indicatore	Unità di misura	Misura	Limiti di applicabilità
Tempo di attivazione del servizio	Percentile 95% del tempo di fornitura	45 giorni lavorativi	
	Percentile 99% del tempo di fornitura	70 giorni lavorativi	
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	99%	
	Tempo medio di attivazione del servizio	45 giorni	
	Tempo massimo di attivazione del servizio	60 giorni	
Tasso di malfunzionamento	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di accessi Iren attivi	40%	Misura da applicare se il numero totale di clienti serviti è inferiore a 100
		30%	Misura da applicare se il numero totale di clienti serviti è compreso tra 100 e 1000
		20%	Misura da applicare se il numero totale di clienti serviti è superiore a 1000
Tempi di riparazione dei malfunzionamenti	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	160 ore	
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	240 ore	
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	95%	
	Tempo massimo di riparazione	240 ore	
	Tempo medio di riparazione	160 ore	
Tempi di risposta alle chiamate al Servizio Clienti da parte di un operatore	Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"	60 secondi	
	Tempo medio di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano	50 secondi	
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	50%	
Addebiti contestati	Rapporto tra il numero di reclami ricevuti nel periodo considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo	30%	Misura da applicare se il numero totale di clienti serviti è inferiore a 100
		20%	Misura da applicare se il numero totale di clienti serviti è compreso tra 100 e 1000
		10%	Misura da applicare se il numero totale di clienti serviti è superiore a 1000