La Carta dei Servizi di BBBell recepisce le delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, 131/06/CSP come modificata dalla 244/08/CSP e s.m.i., n. 254/04/CSP, n. 23/23/CONS, n. 156/23/CONS, in materia di qualità e Carte dei Servizi di TLC, ed è indirizzata a tutta la Clientela.

Attraverso di essa BBBell intende prevedere il continuo miglioramento dei suoi standard di qualità al fine di semplificare, potenziare e rendere più trasparente il suo rapporto con il Cliente, lavorando costantemente per migliorare la qualità rispetto alle aspettative ed esigenze della Clientela.

La Carta dei Servizi (CdS) ha, in allegato, un comodo prospetto dei riferimenti e delle tariffe da consultare o ricordare per fruire dell'assistenza Clienti BBBell.

Alla CdS si affiancano le Condizioni Generali di Contratto e le condizioni specifiche dei servizi, che disciplinano i rapporti contrattuali in essere con la Clientela.

La CdS è pubblicata sul sito web www.bbbell.it.

Scrivendo agli indirizzi e-mail oppure chiamando il numero telefonico riportati sul prospetto allegato (punto 1), i Clienti comunicano direttamente con le persone dello staff aziendale appartenenti al reparto competente per la richiesta, a disposizione per ogni tipo di informazione legata alla CdS e, in generale, commerciale, tecnica o amministrativa, numero unico 192021.

Chi e dove siamo

BBBell è un Internet Service Provider del nord-ovest italiano. La sede legale e operativa di BBBell S.p.A. è a Torino in Corso Svizzera 185. Informazioni dettagliate sull'azienda e sulla copertura geografica dei propri servizi sono a disposizione sul sito web www.bbbell.it.

BBBell è in possesso di certificazione:

- ISO 9001:2015, relativa ai Sistemi di Gestione della Qualità;
- ISO 27001:2022, con estensione ISO 27017:2015 e ISO 27018:2014, relativa al Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni;
- ISO 45001:2018 relativa al Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza sul Lavoro;
- ISO 14001:2015 relativa al Sistema di gestione ambientale;
- ISO 20000-1:2018 relativa al Sistema di gestione dei servizi IT.
- ISO 22301:2019 relativa al Sistema di Gestione della Business Continuity.

BBBell è inoltre in possesso di qualifica CSP (Cloud Service Provider) presso ACN per l'erogazione di servizi e soluzioni Cloud alla Pubblica Amministrazione.

Infine, BBBell:

- ha adottato un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo per la prevenzione e il contrasto dei reati *ex* D.Lgs. n. 231/01, commessi nell'interesse o a vantaggio dell'azienda;
- ha ottenuto il rating di legalità riconoscimento istituito dall'AGCM per promuovere l'introduzione di principi etici nei comportamenti aziendali. Il rating di legalità viene riconosciuto attraverso l'attribuzione di un punteggio; BBBell ha ottenuto "2 stelle ++" su un massimo di 3.

1. Principi fondamentali

I Servizi erogati sono finalizzati alla soddisfazione delle esigenze dei Clienti nel rispetto dei principi di uguaglianza ed imparzialità, continuità, partecipazione, cortesia, efficienza ed efficacia.

Uguaglianza ed imparzialità - La fornitura del Servizio da parte di BBBell si ispira ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità in modo da garantire la parità di trattamento dei Clienti a parità di condizioni e di servizio prestato. In funzione di tale impegno, BBBell interpreta ed applica le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di fornitura del servizio attenendosi alle norme regolatrici del settore e si mostra disponibile ad indicare agli utenti eventuali misure atte a favorire ogni forma di fruizione differenziata tesa a realizzare condizioni di parità di accesso ed uso dei servizi di comunicazione elettronica per i disabili e per gli anziani, nonché a favorire l'eliminazione delle barriere alla comunicazione.

Continuità – BBBell si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare e continuativo e senza interruzioni per tutta la durata del contratto, fatto salvo eventi di forza maggiore. Eventuali interruzioni o forniture irregolari del servizio per permettere le attività di manutenzione, saranno limitate ai tempi tecnici strettamente necessari. BBBell informerà in anticipo i Clienti degli interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio, indicando sui suoi siti la durata presumibile e il punto di contatto per ottenere assistenza e maggiori dettagli.

Partecipazione - Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre materiale e/o documenti contenenti suggerimenti per migliorare la fornitura del Servizio o del rapporto col Cliente stesso. Le segnalazioni e i suggerimenti del Cliente sono adeguatamente riscontrate e considerate da BBBell.

Cortesia – BBBell si impegna ad usare la massima cortesia nei confronti del Cliente e a fornire ai propri dipendenti le opportune istruzioni in tal senso. I dipendenti BBBell ed il personale di imprese terze eventualmente impiegate per l'erogazione del Servizio sono tenuti ad indicare il proprio identificativo sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche con il Cliente.

Efficienza ed efficacia – BBBell persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative procedurali più funzionali allo scopo.

2. I nostri impegni

BBBell ha l'obiettivo di portare ai suoi Clienti con tempestività ed efficacia i vantaggi concreti introdotti dalla tecnologia e dal processo di liberalizzazione nel campo delle Comunicazioni.

La soddisfazione del Cliente è il principio che ispira la sua attività e a tal fine si impegna a:

a) attivare i suoi servizi concordando con i Clienti tempi e modalità di intervento;

b) fornire un servizio di assistenza tecnica via mail e telefonico il più possibile personalizzato, attivo 24 ore su 24 nelle modalità riportate in allegato (punto II), a cui i Clienti possono segnalare i guasti per una tempestiva riparazione; la segnalazione verrà registrata su un sistema di Trouble Ticketing e il Cliente sarà richiamato entro gli SLA sottoscritti;

c) emettere la fattura BBBell in una forma di facile lettura e con almeno 15 giorni di anticipo sulla scadenza dei pagamenti, rendendo disponibile sul portale e sull'app myBBBell gratuitamente, la documentazione di ogni singola comunicazione

telefonica effettuata nel periodo di riferimento, al fine di consentire di controllare il livello dei consumi (di norma i numeri chiamati vengono evidenziati con le ultime tre cifre oscurate, ma a richiesta è possibile renderli completamente visibili);

d) preservare l'integrità e la sicurezza della rete, ed in casi di congestione del traffico, ad implementare temporaneamente ed in maniera non discriminatoria, alcune procedure di gestione del traffico e di utilizzo di risorse fisiche della propria rete che potranno avere un impatto temporaneo sulla velocità di navigazione e/o sulla qualità del servizio. L'Utente può richiedere informazioni in merito contattando il servizio di assistenza clienti e/o via email a commerciale@bbbell.it;

e) mettere a disposizione un portale riservato ai propri Clienti, nel quale i medesimi potranno reperire tutta la documentazione che li riguarda come, a titolo di esempio, il Contratto sottoscritto, le fatture emesse, la lista del traffico telefonico se richiesto, etc. Sarà inoltre possibile esprimere un giudizio sul servizio erogato, nelle tre componenti principali, commerciale, tecnica e amministrativa;

f) dare immediata comunicazione di ogni modifica delle condizioni economiche e tecniche di offerta, mediante informative allegate alla fattura, sul portale Clienti, sull'app myBBBell e sul sito web www.bbbell.it;

g) restituire, decorsi 90 giorni dalla cessazione del Contratto, l'anticipo conversazioni eventualmente richiesto alla sottoscrizione del servizio telefonico. Qualora tale rimborso, così come qualsiasi altro importo da restituire, dovesse avvenire dopo il termine, si impegna a restituirlo comprensivo degli interessi legali;

h) informare il Cliente del diritto di scelta sull'inserimento negli elenchi telefonici e nelle modalità di inserimento, cancellazione, modifica dei dati personali. Qualora il Cliente presti il consenso all'inserimento dei dati nella base dati unica (DBU) e negli elenchi telefonici (sia cartacei sia su supporti informatici) con compilazione di apposita modulistica, BBBell provvederà all'inserimento dei dati nel DBU. Le modalità di pubblicazione del DBU non prevedono distinzione fra linee fax e linee voce e potrà richiedere tempi tecnici. Non è implicito alcun accordo fra BBBell e soggetti terzi che si occupano della pubblicazione di elenchi telefonici né alcuna garanzia sulle tempistiche di pubblicazione degli elenchi che tali soggetti terzi decidono in totale autonomia;

i) attivare, per quanto riguarda la telefonia fissa, il blocco permanente di chiamata per inibire le comunicazioni verso (i) destinazioni premium internazionali e satellitari (ii) NNG nazionali (Numerazioni per servizi a tariffazione specifica 894, 895, 899); riguardo alla telefonia mobile non sono incluse le chiamate verso le numerazioni speciali come quelle utilizzate per servizi prestati da altre società o per SMS inviati per partecipare a concorsi, sondaggi o trasmissioni televisive;

j) indennizzare gli eventuali disservizi che possano essere considerati inadempimenti contrattuali. Tali indennizzi potranno essere automatici o connessi direttamente al pregiudizio arrecato caso per caso al Cliente;

k) impegnarsi a riparare i guasti entro gli SLA sottoscritti come verrà meglio articolato nel paragrafo successivo;

l) proteggere i minori dai pericoli del cyberspazio, pertanto, ricorda ai Clienti l'importanza di attivazione sui propri dispositivi elettronici di applicazioni di "Parental Control". A tal fine, BBBell implementa, nel rispetto dell'Allegato A) della delibera AGCOM 9/23/CONS soluzioni gratuite di Parental Control. BBBell fornisce ai clienti consumatori servizi di controllo parentale ovvero di filtro dei contenuti inappropriati per i minori. In conformità alle Linee Guida di cui alla Delibera AGCOM 9/23/CONS, BBBell mette, infatti, a disposizione il sistema gratuito di controllo parentale tramite dispositivo in uso alla clientela. Grazie a tale sistema, il Cliente ha la possibilità di attivare un filtro per bloccare i contenuti indentificati dalle Linee Guida dell'Autorità. Linee guida operative sulla modalità di gestione del sistema sono disponibili sul sito web di BBBell.

Il Cliente prende atto che BBBell non garantisce l'idoneità per i minori dei siti e contenuti che rimangono accessibili, né l'estraneità al suddetto blocco di siti e contenuti idonei al minore. Rimane in capo al Cliente la responsabilità del minore e il compito di verificare l'idoneità alle proprie specifiche esigenze dei contenuti e dei filtri applicati.

3. I nostri standard di qualità, tempi di attivazione dei servizi, tempi di intervento, indennizzi

BBBell svolge un costante lavoro di verifica e controllo sui suoi servizi e sulle sue risposte alle esigenze dei Clienti, al fine di un continuo miglioramento dei suoi standard di qualità. Per monitorare la qualità dei servizi erogati, BBBell utilizza indicatori di qualità dei servizi in linea con le definizioni e i metodi di misurazione previsti dalla Delibere nn. 179/03/CSP, 136/06/CSP come modificata dalla 244/08/CSP e s.m.i., 254/04/CSP, 23/23/CONS, 156/23/CONS.

Per gli standard di qualità generali, BBBell fissa gli obiettivi annuali pubblicati sul sito.

Tempi di attivazione dei servizi

Salvo diversamente pattuito, con riferimento al Servizio Dati, qualora l'area sia già sottoposta a copertura tecnica, sarà attivato entro 20 giorni lavorativi dalla conclusione del Contratto.

Il Servizio Voce sarà attivato entro 20 giorni l'attivazione del Servizio dati, salvo diversamente concordato.

Il Servizio Mobile sarà attivato nei tempi tecnici strettamente necessari per l'attivazione della Carta SIM.

Tempi di intervento

TELEFONIA FISSA

Gli SLA saranno stabiliti contrattualmente da BBBell a seconda delle offerte dedicate al Cliente (SLA sottoscrivibili: Silver, Gold, Platinum, Diamond). Si presentano di seguito gli SLA Bronze, SLA base garantiti in ogni caso al Cliente in mancanza di sottoscrizione di SLA contrattuali migliorativi e che variano in base alla segnalazione pervenuta:

- Diagnosi da remoto: BBBell si impegna a richiamare il Cliente per effettuare una diagnosi remota e risolvere la problematica in modo gratuito entro la fine della giornata lavorativa successiva a quella della segnalazione;
- Intervento: BBBell si impegna ad intervenire (anche in loco) entro un massimo di 3 (tre) giorni lavorativi dalla diagnosi telefonica (da effettuare entro il termine riportato sopra).

Nel caso in cui BBBell non osservi i termini sopra indicati, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al punto che segue. Sono esclusi dai casi sopra menzionati i guasti di particolare complessità e le ipotesi ricomprese nel caso fortuito o di forza maggiore, quali a titolo esemplificativo calamità naturali, terremoti, inondazioni, esplosioni, insurrezioni, pandemie, interventi di terzi o manomissioni delle apparecchiature ed ogni altro evento non controllabile o riconducibile a BBBell. In dette circostanze, BBBell farà tutto quanto necessario per ripristinare il guasto senza però garantirne le relative tempistiche di presa in carico né gli indennizzi di cui al punto che segue.

Nei casi di manutenzione programmata, ove sia necessaria l'interruzione della fornitura del servizio, i Clienti interessati dalla sospensione saranno informati con almeno 5 giorni di anticipo, salvo non indicato diversamente, mediante comunicazioni dirette o mediante altri strumenti di informazione. BBBell si attiverà, in ogni caso, per risolvere i problemi arrecando ai Clienti i minori disagi possibili.

Indennizzi

Gli indennizzi potranno essere stabiliti contrattualmente da BBBell, di seguito è riportata la disciplina base. In caso di mancato rispetto degli standard indicati da parte di BBBell, il Cliente potrà richiedere un indennizzo pari alla durata del ritardo o del malfunzionamento.
In particolare, saranno riconosciuti gli indennizzi AUTOMATICI: in caso di ritardo nella fornitura del collegamento iniziale, o di trasloco dell'utenza, di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, BBBell corrisponderà l'indennizzo previsto dal Regolamento AGCom in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra Utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (Delibera 347/18/CONS e s.m.i.), fatti salvi i casi di eccezionale e comprovata difficoltà tecnica, di esclusione di responsabilità di BBBell, di cause non imputabili a quest'ultima per responsabilità di terzi, di forza maggiore e caso fortuito.
ALTRI INDENNIZZI: nei casi di superamento degli SLA sopra indicati ("tempi di intervento"), disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori, attivazione o disattivazione di servizi o profili tariffari non richiesti, perdita della numerazione, omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici, mancata o ritardata risposta ai reclami e altre fattispecie d'inadempimento o disservizio similari ma non espressamente contemplate dal presente documento o richiamate nel Regolamento AGCom: verrà riconosciuto un indennizzo pari a 1/30 (un trentesimo) del canone mensile corrisposto per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo del 50% del canone mensile. In caso di formule "tutto incluso" (connettività + fonia) l'eventuale rimborso verrà calcolato sulla parte di servizio oggetto della problematica. In caso di offerte ricaricabili verrà riconosciuto un rimborso pari al numero di giorni di ricarica non goduti, da utilizzare consecutivamente al momento dell'attivazione della ricarica omaggio.

4. Gestione reclami e tentativo obbligatorio di conciliazione delle controversie

L'utente ha a disposizione un servizio telefonico di assistenza oltre ad ulteriori servizi digitali. Per ogni dettaglio relativo all'assistenza, si consulti la relativa pagina sul sito web BBBell e la CdS. Il Servizio di assistenza è erogato nel rispetto della delibera 255/24/CONS.

BBBell è impegnata a fornire un servizio che soddisfi ogni esigenza del Cliente; qualora il Cliente si ritenga insoddisfatto, ha l'onere di contattare l'azienda e a segnalare le sue lamentele e gli eventuali reclami.

L'Utente che vuole presentare una rimostranza dovrà aprire una segnalazione (es. malfunzionamento del Servizio, fattura non corretta, …) al reparto di competenza telefonicamente o via e-mail, ai recapiti disponibili sul sito BBBell, sulla fattura o sulla CdS; la segnalazione verrà gestita entro lo SLA sottoscritto.

Qualora insoddisfatto, potrà presentare reclamo formale attraverso la compilazione dell'apposita sezione sul Portale Clienti disponibile al link https://clienti.bbbell.it/ o sull'App myBBBell, la raccomandata A/R, la PEC, e il canale telefonico. La contestazione dovrà contenere una dettagliata e puntuale esposizione dei fatti e delle richieste avanzate, e dovrà pervenire entro i termini di scadenza della fattura se si tratta di contestazione della stessa.

In quest'ultimo caso, il Cliente dovrà comunque provvedere al pagamento della fattura nei termini, con la sola esclusione delle somme oggetto di diretta contestazione. In caso di mancato rispetto dei suddetti termini, gli importi fatturati e non contestati si intenderanno a tutti gli effetti accettati e non più oppugnabili da parte del Cliente.

Una volta acquisito il reclamo, BBBell comunicherà al cliente un codice identificativo dello stesso.

BBBell, in ottemperanza alla Delibera 255/24/CONS, provvederà a valutare la fondatezza del reclamo e a rispondere all'Utente fornendo un resoconto per iscritto contenente le informazioni di cui all'allegato 5 dell'Allegato A) della citata, entro 30 giorni dal ricevimento dello stesso, salvo casi di particolare complessità che richiedono un tempo maggiore.

Ove sia riscontrata la fondatezza del reclamo gli eventuali indennizzi saranno comunicati e corrisposti da BBBell al Cliente secondo quanto indicato al precedente art. 2, punto h).

Nel caso in cui invece il reclamo non venga accettato, il Cliente dovrà pagare l'importo dovuto così come comunicato da BBBell, nonché l'indennità di mora inserita in una successiva fattura.

Il Cliente comunque insoddisfatto, prima di ricorrere alla giustizia ordinaria, dovrà esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione, rivolgendosi al Corecom competente per territorio (attraverso il portale ConciliaWeb); in alternativa dinanzi agli organi non giurisdizionali in rispetto dei principi sanciti dalla legge.

Inoltre, qualora nel caso di Servizio dati non siano rispettati gli indicatori di cui all'allegato 1 e da 9 a 11 della Delibera 156/23/CONS, l'Utente potrà inviare il certificato attestante la misura effettuata, nel caso di linee misurabili, rilasciato per conto dell'Autorità tramite l'utilizzo dell'apposito pulsante di invio presente in ogni area privata utente del sito www.misurainternet.it. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato. Ulteriori dettagli sono presenti sul sito BBBell nella pagina dedicata alla "trasparenza tecnica", consultando la scheda dell'offerta corrispondente.

In caso di frode denunciata, che abbia come oggetto l'uso indebito da parte di terzi del collegamento di rete, i pagamenti delle prestazioni asserite fraudolente oggetto di denunzia rimarranno sospesi sino alla definizione della procedura di reclamo, ovvero sino alla definizione del tentativo di conciliazione. I pagamenti sospesi saranno addebitati al Cliente in caso di insussistenza di manomissione del collegamento di rete.

Nell'ipotesi di frode accertata, qualora il Cliente abbia già pagato tutti gli importi addebitati sulla fattura, si provvederà alla restituzione dei suddetti importi riconoscendo gli interessi legali per il periodo intercorrente tra l'avvenuto pagamento e la data del rimborso.

In un'ottica di trasparenza i reclami e le segnalazioni inviati dal Cliente vengono conservati.

5. L'ambiente

BBBell considera il rispetto per l'ambiente come uno dei suoi valori di riferimento e, come operatore di telecomunicazioni, ritiene di poter contribuire concretamente al miglioramento della qualità ambientale, seguendo la strada dello sviluppo sostenibile.

BBBell è certificata secondo la norma ISO14001:2015, sistema di gestione ambientale.

Le moderne tecnologie radio utilizzate da BBBell nei propri servizi wireless riducono di un fattore da 10 a 100, (rispetto a quelle tradizionali, a parità di area coperta via radio) sia l'impatto visivo sul paesaggio, sia l'inquinamento da elettrosmog, sia il consumo di energia (che contribuisce all'emissione di gas serra in atmosfera). A titolo di esempio, oltre ad ottemperare a tutte le disposizioni nazionali e regionali in materia di elettrosmog, tutti i ponti radio utilizzati non prevedono denuncia all'A.R.P.A., ma una semplice comunicazione allo sportello SUAP competente per territorio.

BBBell dedica particolare attenzione al contenimento dello spreco della carta, realizzando e promuovendo servizi come il fax virtuale, accettando le comunicazioni via e-mail come documenti ufficiali, incentivando i Clienti ad acconsentire di ricevere le fatture utilizzando il portale ad essi dedicato.

Per quanto riguarda la messa in opera della rete in fibra ottica, la società che si occupa dell'esecuzione, gestione e manutenzione della rete del servizio in fibra ottica di BBBell utilizza tecnologie di scavo a basso impatto ambientale, privilegiando l'utilizzo delle infrastrutture esistenti e adottando tecniche di intervento che tutelano l'integrità dei luoghi e la salvaguardia delle zone di interesse ambientale, culturale, paesaggistico e archeologico, il tutto nel rispetto della legge.

Sia la gestione e lo smaltimento dei rifiuti generici che delle apparecchiature elettroniche sono eseguiti in conformità con la legge e secondo il sistema di gestione ambientale.

Per ridurre la quantità di CO_2 prodotta, i consumi energetici di BBBell sono monitorati, nello specifico, con riferimento ai consumi del Data Center per i servizi Cloud questi ultimi sono contenuti e costantemente monitorati. Sempre per ridurre i consumi energetici, il sistema di raffreddamento del Data Center è di tipo free-cooling. Il Data Center BBBell è inserito nella lista dei Code of Conduct europeo.

6. Il divario digitale

BBBell effettua la maggior parte dei suoi investimenti in un'infrastruttura di rete autonoma di accesso via radio alternativa a quella in rame già esistente: è quindi intrinsecamente interessata a colmare il divario digitale e attenta alle richieste provenienti dalle aree dove la rete esistente è sottodimensionata.

I SERVIZI DI BBBELL

L'attività di BBBell è finalizzata a soddisfare i bisogni della Clientela attraverso una molteplicità di servizi creati per far fronte alle singole esigenze in ambito telecomunicazioni.

Essi sono pensati sia per i Clienti residenziali che per le aziende.

7. La connettività di base

È il principale servizio offerto da BBBell, sia erogato in modalità FWA (wireless) su rete proprietaria che mediante collegamenti in fibra ottica (nelle città servite da tecnologia FTTH o FTTE).

I servizi BBBell di connettività base prevedono un indirizzo IP statico pubblico su cui è possibile "aprire" fino ad un massimo di 10 porte per accessi remoti specifici (giochi on line, telecamere, domotica, etc.); per ragioni di sicurezza della rete BBBell e di conformità al GDPR 679/2016, occorre formalizzare la richiesta di apertura porte con l'assunzione di responsabilità relativamente ai rischi di intrusione e perdita di dati.

Sono disponibili (e acquistabili a parte) indirizzi IP statici pubblici aggiuntivi, configurabili e gestibili in autonomia dal cliente sui propri apparati interni.

a) **Servizio HIPERLAN (su frequenza libera): la Banda Larga wireless su rete proprietaria**
Tramite l'installazione, da parte di un professionista incaricato da BBBell, di un router da esterno con antenna 5 GHz incorporata e alimentazione elettrica attraverso il cavo ethernet (POE), il Cliente viene subito abilitato a navigare su Internet 24 ore su 24 col taglio di banda da lui sottoscritto.

b) **Servizio WLL (su frequenza licenziata): la Banda Ultra Larga wireless su rete proprietaria**
Tramite l'installazione, da parte di un professionista incaricato da BBBell, di un router da esterno con antenna 26 GHz incorporata e alimentazione elettrica attraverso il cavo ethernet (POE), il Cliente viene subito abilitato a navigare su Internet 24 ore su 24 col taglio di banda da lui sottoscritto.

c) **Servizio ULTRAFWA: la Banda Ultra Larga su V-Band (60GHz)**
Tramite l'installazione, da parte di un professionista incaricato da BBBell, di un router da esterno con antenna 60 GHz incorporata e alimentazione elettrica attraverso il cavo ethernet (POE), il Cliente viene subito abilitato a navigare su Internet 24 ore su 24 col taglio di banda da lui sottoscritto.

d) **Servizio FTTH (Fiber To The Home): la Banda Ultra Larga su connettività in fibra ottica**
Tramite l'installazione, da parte di un professionista incaricato da BBBell, di un terminatore della fibra ottica in casa e di un router Wi-Fi interno, il Cliente viene abilitato a navigare su Internet 24 ore su 24 col taglio di banda da lui sottoscritto.

e) **Servizio FTTE (Fiber To The Exchange): la Banda Larga su connettività in XDSL**
Tramite l'installazione, da parte di un professionista incaricato da BBBell, e di un router Wi-Fi interno, il Cliente viene abilitato a navigare su Internet 24 ore su 24 col taglio di banda da lui sottoscritto.

f) **Satellitare: la Banda Larga su connettività satellitare**

Tramite l'installazione, da parte di un professionista incaricato da BBBell e di un kit satellitare, il Cliente viene abilitato a navigare su Internet 24 ore su 24 col taglio di banda da lui sottoscritto.

Relativamente ai valori di Download e Upload indicati sui singoli contratti di connettività, essi potrebbero variare perché influenzati da fattori non dipendenti da BBBell (es. quantità di utenti connessi nello stesso momento, distanza dal sito di trasmissione o dalla centrale, presenza di ostacoli, ecc.). Per tale motivo si distingue tra:

- Banda di Picco (PCR) ovvero la velocità massima che la linea installata può raggiungere in Down e Up in condizioni ottimali.
- Banda Minima Garantita (BMG o MCR), ovvero il valore che l'operatore contrattualmente si impegna a rispettare in condizioni non ottimali.

Pertanto, BBBell ritiene qualunque valore intermedio tra il PCR e MCR contrattualmente corretto; costituirà invece "non conformità contrattuale" il solo sforamento costante sotto la soglia della Banda Minima Garantita.

8. I servizi di telefonia fissa (VOIP)

Il servizio di fonia VOIP (Voice Over IP) può essere erogato solamente in presenza di un servizio internet di BBBELL e consiste nella potenzialità di instaurare o ricevere una o più conversazioni telefoniche contemporanee abbinate a un numero telefonico nuovo del proprio distretto e riutilizzare gli apparati già presenti presso il Cliente (telefoni analogici, centralini digitali ISDN o VoIP), tramite opportuni Apparati ad Accesso Integrato (IAD), tipicamente in vendita, noleggio o comodato d'uso (punto IV).

Opzionalmente è possibile portare i propri numeri telefonici precedenti, inviare via fax documenti disponibili in elettronico dal proprio PC e riceverne in una propria mailbox.

Tutti i servizi supplementari ISDN e POTS previsti dal piano nazionale sono disponibili.

Tutte le numerazioni della rete telefonica sono accessibili, inclusi i numeri di emergenza, i numeri verdi e i numeri ad addebito ripartito. Le chiamate verso tariffe a premio (899, 144) sono bloccate fino a esplicita richiesta scritta di sblocco da parte del Cliente.

Le telefonate internazionali e verso i numeri speciali sono sempre soggette a tariffazione in qualsiasi tipo di abbonamento di rete fissa (con telefonate a consumo o tutto incluso).

9. I servizi da remoto presso il nostro Data Center certificato ISO 27001 e con qualifica CSP

Sono disponibili i seguenti servizi:

- caselle di posta elettronica e legal mail;
- servizio di registrazione e mantenimento domini;
- gestione in server farm di: DNS, mail server, web server secondari, backup di dati;
- archiviazione documentale e conservazione a norma;
- gestione di VPN;
- sicurezza delle LAN dei clienti;
- backup cloud;
- virtual machine e Infrastruttura IaaS;
- colocation.

10. I Centralini telefonici (fisici o virtuali)

a) Centralino Fisico: viene fornito in acquisto o noleggio comprensivo di eventuali servizi avanzati di Unified Communication assistenza compresa e garantita da SLA (Service Level Agreement).

b) BBVoicy: è il centralino "virtuale" integrato nel sistema di rete del Cliente che offre i più avanzati servizi telefonici, senza i costi di acquisto e manutenzione di un centralino hardware tradizionale e con molti vantaggi in più.

11. I sistemi di videosorveglianza

Impianti video per il controllo del territorio urbano, extraurbano e del traffico veicolare, con servizio di trasporto dati gestito interamente da BBBell grazie all'utilizzo della propria rete di telecomunicazioni; manutenzione, gestione e assistenza compresa nel servizio, anche da remoto.

12. Le aree Hot Spot

Nell'epoca in cui la connettività Internet e i social network sono gli strumenti e i metodi di comunicazione sempre più utilizzati e richiesti, la creazione di aree Wi-Fi in luoghi pubblici può favorire l'aggregazione e l'interscambio di informazioni per cittadini e turisti.

BBBell offre alle amministrazioni pubbliche una soluzione facile, perché:

- Offre un servizio Hotspot Wi-Fi libero, completo di banda internet, segnaletica, assistenza e manutenzione.
- Libera le amministrazioni dall'obbligo della tracciabilità dei dati e dalle responsabilità civili e penali.
- Offre la possibilità agli Utenti di poter navigare con le stesse credenziali su tutti gli hotspot gestiti da BBBell.

13. Servizio Mobile (SMCE)

BBBell offre all'interno delle aree geografiche coperte dalle reti mobili a disposizione di BBBell e dei suoi operatori partner, mediante l'uso di un dispositivo mobile compatibile e di una SIM BBBell, Servizi Mobili che includono le chiamate vocali in entrata e in uscita; l'invio e ricezione di SMS in ambito nazionale e dall'Italia verso l'estero; la possibilità di effettuare traffico dati per la navigazione Internet ed eventuali Servizi Aggiuntivi Opzionali.

Attualmente BBBell è un operatore ATR MVNO (Air Time Reseller Mobile Virtual Network Operator), ovvero un operatore virtuale che rivende servizi di telefonia mobile su rete d'accesso di proprietà dell'operatore con cui ha stretto un accordo.

ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI

(I) Riferimenti per le comunicazioni

- info@bbbell.it
- commerciale@bbbell.it
- Portale clienti
- APP myBBBell
- 192021 (dal lunedì al sabato: ore 08.00-22.00) numero di call center gratuito da numerazioni fisse nazionali
- +39 011 0161616 – dall'estero al costo al minuto previsto per le chiamate in uscita dal paese ove si trova il chiamante.

(II) Orari assistenza tecnica

- Tecnici presenti:
  - feriali: 8 – 19
  - sabato: 9 – 13
- Mailbox: assistenza@bbbell.it
- Orari diversi: segreteria telefonica o mailbox, Portale clienti o APP MyBBBell

(III) Tariffario delle uscite per assistenza tecnica da concordare con il Cliente

- Diritto di chiamata con intervento entro le 6 ore lavorative: 292,00 euro (IVA esclusa);
- Diritto di chiamata con intervento entro le 12 ore lavorative: 155,00 euro (IVA esclusa);
- Diritto di chiamata con intervento entro i 2 gg lavorativi: 116,00 euro (IVA esclusa);
- Diritto di chiamata con intervento entro i 3 gg lavorativi: 61,00 euro (IVA esclusa);
- Diritto di chiamata con intervento entro i 5 gg lavorativi: 31,00 euro (IVA esclusa) come contributo;
- Diritto di chiamata con tempo di intervento al meglio: gratuito;

- Manodopera lavorativa: 40,00 euro/persona/ora (IVA esclusa) per le ore successive alla prima (inclusa nel diritto di chiamata).
- Intervento a vuoto: in caso di intervento con esito negativo per cause non imputabili a BBBell (es. non si è presentato all'appuntamento concordato, il cliente rifiuta l'installazione sul tetto) o qualora, a seguito di un intervento, il tecnico attesta che il malfunzionamento è indotto da cause non dipendenti da BBBell (es.: mancanza di alimentazione elettrica) verrà addebitato il costo dell'uscita pari a 80,00 euro (IVA esclusa).
- Installazione Standard - Servizi FWA in modalità wireless e Satellitare: l'installazione è considerata standard quando può essere eseguita sul tetto (in tal caso è il Cliente che deve assicurarsi preventivamente di potervi far accedere il tecnico BBBell), sul balcone (se a vista di ripetitore) o su struttura esistente adeguata; essa include la posa del cavo nel SOLO sottotetto (alimentazione 220v in loco a cura del Cliente) e la configurazione del router (con puntamento).
  - costo Installazione Standard per Consumatori: 65,00 euro (IVA esclusa);
  - costo Installazione Standard per Società e Partite Iva: 75,00 euro (IVA esclusa).
- Installazione Servizi in Fibra Ottica FTTH/FTTC: gli apparati vengono inviati preconfigurati al domicilio del Cliente unitamente alle semplici note di installazione. Il costo per l'invio a domicilio è fissato in 10,00 euro (IVA esclusa).

  È comunque possibile richiedere l'installazione di tali apparati da parte di un tecnico BBBell allo stesso costo dell'installazione standard FWA.
- Installazione Standard - Servizi xDSL: l'installazione prevede la consegna e la configurazione del Router Wi-Fi agli stessi costi previsti per l'installazione standard FWA.
- Disinstallazione - Servizi FWA, FTTH, FTTC, xDSL, Satellitare: in caso di cessazione del Contratto, il Cliente è tenuto alla restituzione degli apparati in comodato d'uso o noleggio, integri e funzionanti; nel caso il Cliente effettui lo smontaggio e la consegna degli stessi presso BBBell o un suo punto di assistenza (BBService) non sarà addebitato alcun importo. Nel seguito vengono invece indicati gli importi in caso di ritiro e smontaggio da parte di BBBell:
  - costo smontaggio e ritiro apparati per Consumatori: 90,00 euro (IVA esclusa); per Società e Partite Iva: 130,00 euro (IVA esclusa);
  - costo solo ritiro apparati (smontaggio a cura dell'Utente) per Consumatori: 46,00 euro (IVA esclusa); per Società e Partite Iva: 66,00 euro (IVA esclusa).

  N.B. per i servizi WLL e Satellitare, in considerazione del tipo di apparati installati, il ritiro degli stessi sarà sempre effettuato a cura di BBBell al costo sopra indicato.
- Disattivazione Servizio in Fibra Ottica FTTH: è previsto un costo di disattivazione pari a 61,48 euro (IVA esclusa) per i Consumatori e 100,00 euro (IVA esclusa) per Società e Partite Iva.
- Disattivazione Servizio in Fibra Ottica FTTC – xDSL, FWA e Satellitare: è previsto un costo di disattivazione pari a 32,79 euro (IVA esclusa) per i Consumatori e 50,00 euro (IVA esclusa) per Società e Partite Iva.
- Trasloco. È possibile spostare la connessione Wireless in un nuovo indirizzo se coperto dai servizi BBBell, nel qual caso sono addebitati i seguenti costi:
  - disinstallazione dal vecchio indirizzo a cura del Cliente e re-installazione c/o nuovo indirizzo a cura di BBBell pari al costo della Installazione Standard;
  - disinstallazione dal vecchio indirizzo e re-installazione c/o nuovo indirizzo per tutti gli Utenti: 180,00 euro (IVA esclusa).

  Nel caso di trasloco con esito negativo per cause non imputabili a BBBell (es. il cliente rifiuta l'installazione sul tetto) verranno addebitati i costi di disinstallazione sopra descritti.
- Disinstallazione sola fonia (valido per tutti i servizi): il Cliente ha facoltà di recedere dal solo servizio fonia. Di seguito vengono indicati gli importi in caso di ritiro e smontaggio da parte di BBBell:
  - costo smontaggio e ritiro apparati: 90,00 euro (IVA esclusa);
  - costo solo ritiro apparati (smontaggio a cura del Cliente): 46,00 euro (IVA esclusa).

(IV) Modalità e costi degli interventi sugli apparati facenti parte del kit di installazione in comodato d'uso gratuito

Si trovano necessariamente presso il Cliente, ma rimangono di proprietà di BBBell, la quale, in funzione dell'evoluzione tecnologica, può prendere l'iniziativa di sostituirli, modificarli, aggiungerli, ritirarli purché il servizio sottoscritto dal Cliente mantenga nel tempo caratteristiche e prestazioni uguali (o superiori) a quelle previste dal Contratto e, se gli apparati ritirati risultano funzionanti, senza aggravi o costi aggiuntivi per il Cliente.

In generale fanno parte di questa categoria i dispositivi presso il Cliente gestiti e controllati da remoto da BBBell: per esempio, per la maggior parte dei contratti FWA, il router HIPER-CPE-532 con i suoi accessori e, per alcuni contratti, lo IAD (Integrated Access Device) e il router Wi-Fi per i contratti FTTH.

Gli interventi diversi da quelli decisi unilateralmente da BBBell in funzione dell'evoluzione tecnologica seguono le seguenti modalità e costi:

- Installazione, attivazione e eventuale disattivazione del servizio: regolata dal Contratto sottoscritto.
- Disinstallazione e ritiro a fine Contratto come indicato al punto 3 e nel singolo modulo di recesso di BBBell.

  Il ritiro viene concordato col Cliente entro i primi 60 giorni dalla data di comunicazione formale di cessazione del Contratto: in caso di disdetta da parte del Cliente fa fede la data di ricezione da parte di BBBell della raccomandata del Cliente.

  Al momento del ritiro viene rilasciata una ricevuta "con riserva di controllo", per permettere il successivo esame in laboratorio necessario per determinare lo stato di funzionalità dei dispositivi.

  Se il kit risulta non funzionante o incompleto o non rientrato nel periodo stabilito, il kit o le sue parti mancanti o non funzionanti vengono addebitati al Cliente.
- Caso di intervento su richiesta che si conclude senza necessità di sostituzione: costo dell'uscita per assistenza tecnica secondo tariffario, tranne eventuale periodo di copertura gratuita fornito al Cliente dall'installatore stesso.
- Caso di richiesta di intervento che si conclude con necessità di sostituzione senza che siano avvenute manomissioni successive all'installazione BBBell: sostituzione dell'apparato in comodato d'uso al solo costo di uscita per assistenza tecnica secondo tariffario.
- Caso di caduta o rottura dopo manomissioni successive all'installazione BBBell: sostituzione dell'apparato al costo di acquisto di un apparato nuovo più il costo dell'uscita per assistenza tecnica secondo tariffario.
- Caso di eventi atmosferici (grandine, fulmine, alluvioni, etc.) vengono trattati come un normale intervento con necessità di sostituzione.

- Caso di incendio, furto, atti vandalici, impianto elettrico non a norma: sostituzione dell'apparato in comodato d'uso al costo dell'apparato, considerato comprensivo del costo di uscita per assistenza tecnica medio (due giorni).

Costi di acquisto degli apparati in comodato d'uso:

- Apparati Hiperlan (frequenze libere 5GHz):
  - Antenna base (Mikrotik): 260,00 euro (IVA esclusa);
  - Antenna evolution e 6 GHz (Cambium): 380,00 euro (IVA esclusa);
  - Antenna 60GHz (Saf, Tachyon): 370,00 euro (IVA esclusa);
  - Antenna 60GHz (Cambium) V1000: 370,00 euro (IVA esclusa);
  - Antenna 60GHz (Cambium) V2000: 616,00 euro (IVA esclusa);
  - Antenna 60GHz (Cambium) V3000: 770,00 euro (IVA esclusa);
- Apparati WLL (frequenze licenziate 26-28 GHz):
  - Antenna Top (Intracom) 1.600,00 euro (IVA esclusa);
  - Antenna punto-punto (Siae) 2.100,00 euro (IVA esclusa);
- Mini switch ethernet a 4 porte: 18,90 euro (IVA esclusa);
- Apparato per l'accesso integrato (IAD) per contratti rivolti ai Consumatori 180,00 euro (IVA esclusa);
- Apparato per l'accesso integrato (IAD) per contratti rivolti a Società e PI fino a 2 canali: 380,00 euro (IVA esclusa);
- Apparato per l'accesso integrato (IAD) per contratti rivolti a Società e PI fino a 4 canali: 490,00 euro (IVA esclusa);
- Apparato per l'accesso integrato (IAD) per contratti rivolti a Società e PI fino a 8 Canali: 680,00 euro (IVA esclusa);
- Apparato per l'accesso integrato (IAD) per contratti rivolti a Società e PI da 15 Canali: 1.650,00 euro (IVA esclusa);
- Apparato per l'accesso integrato (IAD) per contratti rivolti a Società e PI da 30 Canali: 2.450,00 euro (IVA esclusa);
- Apparato Access Point Wi-Fi (JOY-EASY BOX): 44,00 euro (IVA esclusa);
- Apparato Access Point Wi-Fi (CROSS-MULTI BOX): 94,00 euro (IVA esclusa);
- Apparato Access Point Wi-Fi (INFINITY BOX): 136,00 euro (IVA esclusa);
- Terminale Ottico di Rete (GPON ONT) adatto alla ricezione e conversione dei dati tramite la fibra ottica: 39,00 euro (IVA esclusa);
- Kit base BBAlarm (Centrale, SIM, telecomando Remoto, Tag Portachiavi di prossimità, rilevatore PIR, contatto magnetico porte e finestre): 258,00 euro (IVA esclusa).
- Kit Satellitare (router Wi-Fi, antenna, illuminatore): 267,00 euro (IVA esclusa).

(V) <u>Modalità e costi di intervento sugli apparati facenti parte del kit di installazione in conto vendita</u>

Sono gli apparati indispensabili all'erogazione del servizio da non restituire al termine dello stesso in quanto acquistati dal Cliente. Sono di proprietà del Cliente, ma se prevedono una gestione remota, rimangono sotto il controllo esclusivo da parte di BBBell finché dura il vincolo contrattuale di erogazione del servizio. Per esempio, nei contratti più recenti sono entrati a far parte di questa categoria gli adattatori telefonici IAD (Integrated Access Device). Gli interventi diversi da quelli decisi unilateralmente da BBBell seguono le seguenti modalità e costi:

- Installazione, attivazione ed eventuale disattivazione (a fine Contratto) del servizio: regolata dal Contratto sottoscritto.
- Disinstallazione e ritiro a fine Contratto: non previsti, l'apparato rimane al Cliente al quale vanno anche comunicate le eventuali parole chiave per il totale accesso in autonomia. Tali comunicazioni avvengono contestualmente al perfezionamento della chiusura del servizio contrattualizzato e dell'acquisto dell'apparato, in conformità ai contratti sottoscritti.
- Caso di intervento su richiesta che si conclude senza necessità di sostituzione: costo dell'uscita per assistenza tecnica secondo tariffario, tranne eventuale periodo di copertura gratuita fornito al Cliente dall'installatore stesso.
- Caso di intervento su richiesta che si conclude con necessità di sostituzione senza che siano avvenute manomissioni successive all'installazione BBBell e durante il periodo di garanzia di un anno: sostituzione dell'apparato al solo costo di uscita per assistenza tecnica secondo tariffario per un evento annuo. Il Cliente può sottoscrivere preventivamente un servizio di estensione della garanzia per gli anni successivi al primo.
- Caso di caduta o rottura o manomissioni successive all'installazione BBBell: sostituzione dell'apparato al costo di acquisto di un nuovo apparato più il costo dell'uscita per assistenza tecnica secondo tariffario.
- Caso di eventi atmosferici (grandine, fulmine, alluvioni, etc.) vengono trattati come un normale intervento con necessità di sostituzione.
- Caso di incendio, furto, atti vandalici, impianto elettrico non a norma: sostituzione dell'apparato in comodato d'uso al costo dell'apparato, considerato comprensivo del costo di uscita per assistenza tecnica medio (due giorni).

Costi degli apparati in conto vendita:

- Mini switch ethernet a 4 porte: 18,90 euro (IVA esclusa);
- Switch ethernet a 12 porte: 250,00 euro (IVA esclusa);
- Switch ethernet a 24 porte: 500,00 euro (IVA esclusa);
- Apparato per l'accesso integrato (IAD) per contratti rivolti ai Consumatori 180,00 euro (IVA esclusa);
- Apparato per l'accesso integrato (IAD) per contratti rivolti a Società e PI fino a 2 canali: 380,00 euro (IVA esclusa);
- Apparato per l'accesso integrato (IAD) per contratti rivolti a Società e PI fino a 4 canali: 490,00 euro (IVA esclusa);
- Apparato per l'accesso integrato (IAD) per contratti rivolti a Società e PI fino a 8 Canali: 680,00 euro (IVA esclusa);
- Apparato per l'accesso integrato (IAD) per contratti rivolti a Società e PI da 15 Canali: 1.650,00 euro (IVA esclusa);
- Apparato per l'accesso integrato (IAD) per contratti rivolti a Società e PI da 30 Canali: 2.450,00 euro (IVA esclusa);
- Router OS Mikrotik Indoor Firewall/VPN/Bandwidth shaper (CA/333, RB/433AH, SW/FL4, 18POW): 330,00 euro (IVA esclusa);
- KIT di riserva per router Alimentatore 18 POW+ adattatore POE: 18,20 euro (IVA esclusa).

Gli apparati in conto vendita godranno della garanzia del fornitore (2 anni per i consumatori, 1 anno per società e possessori di P.IVA).

(VI) Modalità e costi di intervento sugli apparati facenti parte del kit di installazione in conto noleggio

Sono apparati il cui utilizzo genera un canone mensile di noleggio così come indicato nel Contratto sottoscritto al termine del servizio; vanno trattati in generale come gli apparati in prestito d'uso gratuito, mentre in fase di esercizio vanno trattati come gli apparati venduti tranne che non fruiscono del primo anno di garanzia.

Per esempio, nei contratti più recenti possono far parte di questa categoria gli adattatori telefonici IAD (Integrated Access Device). Gli interventi diversi da quelli decisi unilateralmente da BBBell seguono le seguenti modalità e costi:

- Installazione, attivazione ed eventuale disattivazione (a fine Contratto) del servizio: regolata dal Contratto sottoscritto.
- Disinstallazione e ritiro a fine Contratto come indicato al punto 3.
- Il ritiro viene concordato col Cliente entro i primi 60 giorni dalla data di comunicazione formale di cessazione del Contratto: in caso di disdetta da parte del Cliente, fa fede la data di ricezione da parte di BBBell della raccomandata del Cliente.
- Al momento del ritiro viene rilasciata una ricevuta "con riserva di controllo", per permettere il successivo esame in laboratorio necessario per determinare lo stato di funzionalità dei dispositivi.
- Se il kit risulta non funzionante o incompleto o non rientrato nel periodo stabilito, il kit o le sue parti mancanti o non funzionanti vengono addebitati al Cliente.
- Caso di intervento su richiesta che si conclude senza necessità di sostituzione: costo dell'uscita per assistenza tecnica secondo tariffario, tranne eventuale periodo di copertura gratuita fornito al Cliente dall'installatore stesso.
- Caso di caduta o rottura o manomissioni successive all'installazione BBBell o evento annuo di guasto senza che siano avvenute manomissioni successive all'installazione BBBell successivo al primo: sostituzione dell'apparato al costo di acquisto di un nuovo apparato più il costo dell'uscita per assistenza tecnica secondo tariffario.
- Caso di eventi atmosferici (grandine, fulmine, alluvioni, etc.) vengono trattati come un normale intervento con necessità di sostituzione.
- Caso di incendio, furto, atti vandalici, impianto elettrico non a norma: sostituzione dell'apparato in comodato d'uso al costo dell'apparato, considerato comprensivo del costo di uscita per assistenza tecnica medio (due giorni).

(VII) Cambi piano, subentri e traslochi:

In ragione delle differenti tecnologie utilizzate per erogare il servizio, i costi di cambio piano, subentro e trasloco sono diversificati e vengono riportati sugli specifici moduli inviati dal personale BBBell.

(VIII) Spese varie accessorie:

Nell'erogazione del servizio, è possibile vengano addebitati i seguenti costi accessori:

- Spese Postali per invio fatture a domicilio: 2,00 euro (iva esclusa).
  È possibile evitare l'addebito delle spese di spedizione aderendo alla modalità di ricezione della fattura attraverso il Portale dei Clienti BBBell.
- Spese Postali per invio traffico telefonico a domicilio: 5,00 euro (iva esclusa).
  È possibile evitare l'addebito delle spese di spedizione registrandosi al Portale dei Clienti BBBell.
- Spese per insoluto da addebiti preautorizzati: 5,00 euro (iva esclusa).
- Spese per invio sollecito di pagamento via mail (1° sollecito): gratuito.
- Spese per gestione sollecito/recupero credito (gestione morosità): 10,00 euro (iva esclusa);
- Spese per invio raccomandata: 5,00 euro.
  È possibile evitare l'addebito di tali spese fornendo un indirizzo PEC.
- Spese per invio materiale a domicilio:
  - 10,00 euro (iva esclusa) per pacchi fino a 2 Kg di peso.
  - 20,00 euro (iva esclusa) per pacchi superiori a 2 Kg di peso fino a 10 Kg.
  - 30,00 euro (iva esclusa) per pacchi superiori a 10 Kg di peso fino a 30 Kg.
  - 50,00 euro (iva esclusa) per pacchi superiori a 30 kg e spedizione su bancale.

  Gli apparati per l'erogazione del servizio dati e fonia (Mini switch, Poe, IAD, Access Point, etc.) possono essere ritirati gratuitamente presso i BBService (previo preavviso) o presso la sede BBBell di Corso Svizzera 185, Torino.
- Spese per invio SIM a domicilio: 10,00 euro (iva esclusa).
- Spese per visura: 15,00 euro (iva esclusa).
- Spese amministrative di gestione fattura: 2,00 euro (iva esclusa).
  È possibile evitare l'addebito di tali spese chiedendo al reparto amministrativo di variare la periodicità di fatturazione.

Eventuali altri costi accessori saranno specificati sui moduli di riferimento o comunicati di volta in volta dal personale BBBell (es. cambio profilo, Telegramma, …).

(IX) Condizioni d'uso lecito e corretto - Limite Traffico Antifrode

RETE FISSA

Per quanto riguarda il traffico uscente nazionale, si presume un uso lecito e corretto il rispetto dei seguenti parametri:

- traffico giornaliero uscente verso numeri fissi non superiore a 500 minuti a canale;
- traffico mensile uscente verso numeri fissi non superiore a 3.000 minuti per canale;
- traffico mensile uscente verso numeri di rete mobile non superiore a 2.000 minuti per canale.

Il superamento di almeno uno di questi parametri costituisce presunzione di utilizzo dell'offerta per esigenze diverse dalla comunicazione interpersonale. In tale ipotesi BBBell si riserva di effettuare le necessarie verifiche, compreso l'eventuale contatto, riservandosi la facoltà di sospendere l'applicazione delle condizioni tariffarie specifiche e pretendendo il pagamento dell'intero consumo di traffico effettuato, che verrà valorizzato secondo le condizioni economiche indicate nel tariffario a consumo illustrato di seguito, ovvero di risolvere il Contratto relativo al servizio telefonico.

RETE MOBILE

Il Servizio è destinato all'utilizzo personale da parte del Cliente. Per i piani, opzioni o promozioni che prevedono traffico incluso illimitato voce e SMS senza soglie di minuti o di SMS, l'Utente è tenuto ad un utilizzo conforme del servizio e secondo buona fede. Si presume un uso conforme a buona fede un traffico uscente complessivo pari a:

Traffico uscente giornaliero		SMS Giornalieri	
Consumatori	Aziende	Consumatori	Aziende
500	**500**	**50**	**50**

Traffico uscente mensile		SMS Giornalieri	
Consumatori	Aziende	Consumatori	Aziende
3000	**3000**	**300**	**300**

Traffico voce/SMS verso un singolo operatore NON BBBell	
Consumatori e Aziende	< 60%

L'Utente, ove BBBell riscontri degli andamenti di traffico anomali, verrà contattato da personale interno, che verificherà la correttezza del traffico prodotto. Solo a seguito di esito positivo di tale verifica, BBBell potrà applicare, previa comunicazione all'Utente, le condizioni economiche del rispondente all'utilizzo fatto del Servizio Mobile, con conseguente possibilità per l'Utente di esercitare il diritto di recesso gratuito.

Per i piani con traffico dati, si presume un uso conforme a buona fede l'utilizzo mensile medio non superiore a 10 GB. Si ritiene, pertanto, un uso improprio l'utilizzo sopra a tale soglia reiterato per 3 mesi consecutivi.

Si precisa che per gli operatori di telefonia mobile virtuale (MVNO) è disabilitata la ricezione degli SMS premium.

Ai sensi della Delibera 106/25/CONS, al raggiungimento dell'80% del plafond previsto, l'utente sarà informato che il traffico dati sarà bloccato una volta raggiunto il 100% del plafond. Il Cliente pertanto, nell'attesa che si rinnovi l'offerta prescelta, potrà:
acquistare una o più ricariche con tariffazione a consumo secondo quanto previsto al successivo punto (X) – Rete Mobile;
- contattare BBBell per richiedere l'attivazione di un plafond aggiuntivo a scelta tra quelli disponibili al momento della richiesta.

(X) Tariffe telefoniche a consumo

RETE FISSA

Tutte le tariffe a consumo prevedono fascia oraria unica, nessuno scatto alla risposta, tariffazione al secondo.

DIRETTRICI NAZIONALI	CONSUMATORI	AZIENDE
	€ / MIN (i.i.)	€ / MIN (i.e.)
Rete fissa	0,0244	0,013
Rete mobile (Tim, Vodafone, WindTre, Iliad)	0,1220	0,10
Rete mobile (Altri operatori)	0,2318	0,19

DIRETTRICI INTERNAZIONALI VS FISSO		CONSUMATORI	AZIENDE
ZONE	**PAESI DI DESTINAZIONE**	**€ / MIN (i.i.)**	**€ / MIN (i.e.)**
A	Alaska, Austria, Belgio, Danimarca, Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Hawaii, Liechtenstein, Lituania, Lussemburgo, Malta, Norvegia, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo, Regno Unito, Repubblica Ceca, Romania, Principato di Monaco, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Svezia, Svizzera, Ungheria, USA.	0,1098	0,09
B	Albania, Andorra, Australia, Brasile, Bulgaria, Canada, Cipro, Colombia, Corea del Sud, Costarica, Croazia, Estonia, Irlanda, Giappone, Gibilterra, Hong Kong, Israele, Marocco, Messico, Nuova Zelanda, Singapore, Taiwan, Turchia	0,2684	0,22
C	Algeria, Argentina, Azzorre, Bosnia e Erzegovina, Canarie, Islanda, Lettonia, Libia, Macedonia, Russia, Serbia, Ucraina	0,4026	0,33
D	Armenia, Azerbaigian, Bahamas, Bermuda, Bielorussia, Bolivia, Brunei, Cina, Ecuador, Egitto, El Salvador, Emirati Arabi Uniti, Georgia, Groenlandia, Guatemala, Honduras, India, Indonesia, Kazakistan, Kirghizistan, Libano, Malaysia, Moldavia, Montenegro, Nicaragua, Panama, Paraguay, Perù, Filippine, Qatar, Siria, Sudafrica, Tadjikistan, Thailandia, Turkmenistan, Uruguay, Uzbekistan, Venezuela	0,732	0,6
E	RESTO DEL MONDO	1,464	1,2

DIRETTRICI INTERNAZIONALI VS MOBILE		CONSUMATORI	AZIENDE
ZONE	**PAESI DI DESTINAZIONE**	**€ / MIN (i.i.)**	**€ / MIN (i.e.)**
A	Alaska, Austria, Belgio, Canada, Danimarca, Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Hawaii, Irlanda, Liechtenstein, Lituania, Lussemburgo, Malta, Norvegia, Paesi Bassi, Polonia, Regno Unito, Repubblica Ceca, Romania, Principato di Monaco, Slovacchia, Spagna, Ungheria, USA.	0,2318	0,19
B	Albania, Andorra, Australia, Brasile, Bulgaria, Cipro, Colombia, Corea del Sud, Costarica, Croazia, Estonia, Giappone, Gibilterra, Hong Kong, Israele, Messico, Nuova Zelanda, Portogallo, Russia, Singapore, Slovenia, Svezia, Svizzera, Taiwan, Turchia	0,6344	0,52

C	Argentina, Azzorre, Bosnia e Erzegovina, Canarie, Cina, Islanda, Lettonia, Libia, Macedonia, Marocco, Serbia, Ucraina	0,7686	0,63
D	Algeria, Armenia, Azerbaigian, Bahamas, Bermuda, Bielorussia, Bolivia, Brunei, Cile, Ecuador, Egitto, El Salvador, Emirati Arabi Uniti, Georgia, Groenlandia, Guatemala, Honduras, India, Indonesia, Kazakistan, Kirghizistan, Libano, Malaysia, Mauritania, Moldavia, Montenegro, Nicaragua, Panama, Paraguay, Perù, Filippine, Qatar, Siria, Sudafrica, Tadjikistan, Thailandia, Tunisia, Turkmenistan, Uruguay, Uzbekistan, Venezuela	1,098	0,90
E	RESTO DEL MONDO	1,830	1,50

DIRETTRICI INTERNAZIONALI VS NUMERAZIONI SPECIAL/PREMIUM/SATELLITE		CONSUMATORI	AZIENDE
ZONE	**DESTINAZIONI**	**€ / MIN (i.i.)**	**€ / MIN (i.e.)**
A	Argentina, Armenia, Australia, Austria, Belgio, Burundi, Canada, Cipro, Congo, Estonia, FinalIndia, Francia, Grecia, Haiti, Iran, Irlanda, Kyrgyzstan, Lituania, Montenegro, Norvegia, Polonia, Sao, Seychelle, Sud Africa, Spagna, Svezia, Svizzera, Tunisia, UK	1,22	1
B	Czech, Finlandia, Georgia, Latavia, Moldavia, Perù, San Marino, Somalia, Spagna, USA, Kenia	2,562	2,1
C	Germania, Olanda, Portogallo, Australia,	6,1	5
D	DTAG, Emsat, Globalstar, Intl, Iridium, Mcp, Onair, Thuraya, Voxbon, Inmarsat, Seanet	12,2	10
E	Aeromobile, Belgio	48,80	40,00

N.B.:
Per apparecchi diversi dai telefoni fissi, di cui non sia stata verificata la compatibilità con la rete BBBell (per esempio centralini, fax, cordless, etc.), NON è garantita la piena funzionalità di tutte le prestazioni.
In caso di P.O.S. analogici, è necessaria la loro sostituzione con P.O.S. Ethernet, richiedendoli alla propria banca.

Si ricorda che, in caso di richiesta di trasferimento di chiamata (es. Opzione Seguimi, Numeri Amici, ...), l'attivazione e disattivazione del servizio sono gratuite, mentre la chiamata trasferita dal proprio numero di rete fissa ad altro numero (fisso o mobile) indicato dal cliente segue il profilo tariffario dell'offerta sottoscritta.
La deviazione della chiamata non può essere attivata verso numerazioni non consentite da eventuali servizi di autodisabilitazione attivi sulla linea.
Infine, si evidenzia che la normativa sulla Privacy impone agli Operatori Telefonici di conservare il dettaglio del traffico telefonico per sei mesi, trascorsi i quali i dati devono essere cancellati.

RETE MOBILE

DIRETTRICI TRAFFICO MOBILE - ZONA DI ORIGINE (ROAMING ZONE)

ZONA	DENOMINAZIONE	PAESI
ZONA 1	EU	AUSTRIA, BELGIUM,BULGARIA,CROATIA,CYPRUS,CZECH REPUBLIC, DENMARK, ESTONIA, FINLAND, FRANCE, FRENCH GUIANA, GERMANY, GIBRALTAR, GREECE, GUADELOUPE, HUNGARY, ICELAND,IRELAND,LATVIA,LIECHTENSTEIN,LITHUANIA,LUXEMBOURG,MALTA,MARTINIQUE, NETHERLANDS,NORWAY,POLAND,PORTUGAL,REUNION ISLAND,ROMANIA,SLOVAKIA SLOVAK REPUBLIC,SLOVENIA,SPAIN,SWEDEN,UK
ZONA 2	COMMONWEALTH	AUSTRALIA, INDIA, NEW ZEALAND
ZONA 3	NORTH AMERICA	CANADA, UNITED STATES
ZONA 4	ASIA	BANGLADESH, CAMBODIA, CHINA, HONG KONG, INDONESIA, JAPAN, MALAYSIA, PHILIPPINES, SINGAPORE, SOUTH KOREA, SRI LANKA, TAIWAN, THAILAND, VIETNAM
ZONA 5	AMERICA	ARGENTINA, BRAZIL, CHILE, COLOMBIA, COSTA RICA, DOMINICA, DOMINICAN REPUBLIC, ECUADOR, GUATEMALA, HONDURAS, MEXICO, NICARAGUA, PARAGUAY, PERU, PUERTO RICO, URUGUAY
ZONA 6	EUROPA	ALBANIA, FINLAND ALAND, ISRAEL, KOSOVO, MACEDONIA, MONACO, MONTENEGRO, SERBIA, SWITZERLAND, TURKEY, UKRAINE
ZONA 7	ISOLE	AMERICAN SAMOA, ANDORRA, ANGUILLA, ANTIGUA AND BARBUDA, BARBADOS, BERMUDA, BRITISH VIRGIN ISLANDS, CAYMAN ISLAND, FAROE ISLANDS, GRENADA, GUERNSEY, ISLE OF MAN, JERSEY, KENYA, MONTSERRAT, PAPUA NEW GUINEA, ST KITTIS & NEVIS, ST LUCIA, ST VINCENT, SOUTH AFRICA, TONGA, TURKS & CAICOS ISLANDS, VANUATU, WESTERN SAMOA
ZONA 8	FED RUSSA	AFGHANISTAN, AZERBAIJAN, GEORGIA, KAZAKHSTAN, RUSSIAN FEDERATION, TAJIKISTAN
ZONA 9	AMERICA 2	BOLIVIA, EL SALVADOR, JAMAICA, PANAMA, VENEZUELA
ZONA 10	RESTO DEL MONDO 1	ALGERIA, ARMENIA, ARUBA, BAHRAIN, BELARUS, BENIN, BOSNIA AND HERZEGOWINA, BRUNEI DARUSSALAM, BURKINA FASO, CAPE VERDE, CENTRAL AFRICAN REPUBLIC, CHAD, CONGO, COTE D IVOIRE, DEMOCRATIC REPUBLIC OF CONGO, EGYPT, EQUATORIAL GUINEA, FIJI, FRENCH POLYNESIA, GABON, GAMBIA, GHANA, GUINEA, GUINEA-BISSAU, GUYANA, HAITI, IRAQ, JORDAN, KUWAIT, LAOS, LESOTHO, LIBERIA, LIBYA, MACAU, MADAGASCAR, MALAWI, MAURITANIA, MAURITIUS, MOLDOVA, MONGOLIA, MOROCCO, MYANMAR, NETHERLANDS ANTILLES, NIGER, NIGERIA, OMAN, PAKISTAN, PALESTINE, QATAR, RWANDA, SAN MARINO, SAO TOME & PRINCIPE, SEYCHELLES, SIERRA LEON, SOLOMON ISLANDS, SOUTH SUDAN, SURINAME, SWAZILAND, TANZANIA, TOGO, UGANDA, UNITED ARAB EMIRATES, UZBEKISTAN, YEMEN, ZAMBIA
ZONA 11	RESTO DEL MONDO 2	ANGOLA, BAHAMAS, BELIZE, BHUTAN, BOTSWANA, BURUNDI, CAMEROON, COMOROS, COOK ISLANDS, CUBA, DJIBOUTI, EAST TIMOR, ETHIOPIA, FALKLAND ISLANDS, GREENLAND, GUAM, IRAN, KYRGYZSTAN, LEBANON, MALDIVE ISLANDS, MALI, MARITIME / SATELLITE, MICRONESIA, MOZAMBIQUE, NAMIBIA, NEPAL, NEW CALEDONIA, NORFOLK ISLAND, NORFOLK ISLAND, NORFOLK ISLAND,PRS, SAUDI ARABIA, SENEGAL, SUDAN, SYRIA, TRINIDAD & TOBAGO, TUNISIA, TURKMENISTAN, ZIMBABWE

DIRETTRICI TRAFFICO MOBILE - ZONA DI DESTINAZIONE

DESTINATION ZONE	PAESI
DZ 1	OCHA; SINGAPORE; MEXICO; PORTUGAL; PUERTO RICO; INDIA; CHINA; MALTA; NETHERLANDS; HUNGARY; SWEDEN; MALAYSIA; DENMARK; AUSTRIA; SOUTH KOREA; ROMANIA; GREECE; MONGOLIA; GUAM; ICELAND; USA, ALASKA, HAWAII; US VIRGIN ISLANDS; SLOVAKIA; International Networks,Voxbone; CZECH REPUBLIC; SAN MARINO; FAROE ISLANDS; AUSTRALIA; BRAZIL; CROATIA; BRUNEI; BERMUDA; Emsat,DTAG Enterprise; HONG KONG; THAILAND; BANGLADESH; COLOMBIA; NEW ZEALAND; KUWAIT; JAPAN
DZ 2	FINLAND; NORTHERN MARIANA ISLANDS; PAKISTAN; GREENLAND; LIECHTENSTEIN; VIETNAM; FRENCH GUIANA; BHUTAN; CAMBODIA; INDONESIA; MARTINIQUE; COSTA RICA; Emsat,Vodafone Malta; International Networks,Aviation Roaming; International Networks,Orange; PARAGUAY; LAOS; BAHAMAS; TAIWAN; NORWAY; CANADA; MACAU; UZBEKISTAN; NIGERIA; GUADELOUPE; DOMINICAN REPUBLIC; SINT MAARTEN; IRELAND; SAUDI ARABIA; CYPRUS; PANAMA; BAHRAIN; VENEZUELA; NETHERLANDS ANTILLES; AMERICAN SAMOA; YEMEN; GIBRALTAR; EGYPT; PHILIPPINES; REUNION ISLAND; MAURITIUS; TURKMENISTAN; SYRIA; GUATEMALA; UNITED ARAB EMIRATES; BULGARIA; SRI LANKA; URUGUAY; QATAR; HONDURAS; BOLIVIA; IRAN; ARGENTINA; SUDAN; LEBANON; NEPAL; ANGOLA; TAJIKISTAN; ISRAEL; JORDAN; TURKEY; CAYMAN ISLANDS; EL SALVADOR; PALESTINE; UK; SWAZILAND; NAMIBIA; ANDORRA; AFGHANISTAN; IRAQ; ARUBA; KYRGYZSTAN; KAZAKHSTAN
DZ 3	BARBADOS; ECUADOR; GERMANY; ETHIOPIA; BOTSWANA; SOUTH AFRICA; ERITREA; ARMENIA; ST KITTIS & NEVIS; ANGUILLA; BRITISH VIRGIN ISLANDS; ST LUCIA; DOMINICA; GRENADA; JAMAICA; ST VINCENT; TRINIDAD & TOBAGO; TURKS & CAICOS ISLANDS; EAST TIMOR; MONTSERRAT; ANTIGUA; RUSSIA; BELIZE; FIJI; MARSHALL ISLANDS; PALAU; KENYA; Austria,Premium Services; POLAND; CAPE VERDE; FRENCH POLYNESIA; UKRAINE; MYANMAR; OMAN; NEW CALEDONIA; GUAYANA; MOZAMBIQUE; NICARAGUA; SURINAM; NIGER; GHANA; SPAIN; WALLIS & FUTUNA; LIBYA; TANZANIA; HAITI; RWANDA; GEORGIA; DJIBOUTI; AZERBAIJAN; MOLDOVA; UGANDA; FRANCE; LUXEMBOURG; TOGO; MACEDONIA; CAMEROON; GAMBIA; ST PIERRE & MIQUELON; NORTH KOREA; PERU; BURKINA FASO; MALI; BENIN; BOSNIA & HERZEGOVINA; SENEGAL; BELARUS; SERBIA; BELGIUM; LESOTHO; GABON; ALBANIA; LATVIA; MALAWI; EQUATORIAL GUINEA
DZ 4	ZAMBIA; SWITZERLAND; ZIMBABWE; SOUTH SUDAN; SIERRA LEONE; MONACO; SLOVENIA; MOROCCO; SOMALIA; MICRONESIA; COMOROS; ALGERIA; ESTONIA; KOSOVO; BURUNDI; LITHUANIA; GUINEA; LIBERIA; CENTRAL AFRICAN REPUBLIC; CHAD; SEYCHELLES; MAURITANIA; GUINEA-BISSAU; CONGO; MONTENEGRO; CUBA; CHILE; TUNISIA; MALDIVE ISLANDS; MADAGASCAR; TONGA; PAPUA NEW GUINEA; VANUATU; WESTERN SAMOA; Emsat,On Air; COOK ISLANDS; COTE D'IVOIRE
DZ 5	DEMOCRATIC REPUBLIC OF CONGO; SAO TOME & PRINCIPE; DIEGO GARCIA; Inmarsat,Mini M; NAURU; Australian Ext. Terrs.; Australian Ext. Terrs.,Norfolk Island; Australian Ext. Terrs.,Norfolk Island,PRS; KIRIBATI; TUVALU; NIUE; FALKLAND ISLANDS; ASCENSION; Emsat,Maritime Comm Partner; Inmarsat,M; TOKELAU; Emsat,Thuraya; ST HELENA; Inmarsat,B; Australia,Satellite Mobile Optus; Australia,Satellite Mobile Telstra; Emsat,Seanet; UPT,VisionNG; GMSS,GlobalStar; Inmarsat,BGAN; SOLOMON ISLANDS; International Networks,Telecom26; Inmarsat,Aero; GMSS,Iridium LLC1; GMSS,Iridium LLC2; GMSS,Ellispso; Emsat,Telespazio; Inmarsat,BGAN-HSD; Inmarsat,M4-HSD; Emsat,AeroMobile; Emsat,Divonia; Emsat,MT Maritime; International Networks,bandwidth.com; International Networks,M2M; Inmarsat,B-HSD

BBBELL PIANO BASE FAMIGLIA (IVA Inclusa)

I valori della tabella sotto riportata sono così espressi:

- DATI: al MB (Megabyte); tariffazione al KB (Kilobyte);
- SMS: valore per singolo SMS;
- TELEFONATE: al minuto; tariffazione al secondo.

	ZONA DI ORIGINE (ROAMING ZONE)											
	ITALIA	ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3	ZONA 4	ZONA 5	ZONA 6	ZONA 7	ZONA 8	ZONA 9	ZONA 10	ZONA 11
DATI	0,05 €	0,08 €	0,15 €	0,15 €	0,15 €	0,15 €	0,15 €	0,15 €	0,90 €	0,90 €	2,25 €	37,50 €
SMS (inviato)	0,10 €	0,35 €	0,35 €	0,35 €	0,35 €	0,35 €	0,35 €	0,35 €	0,35 €	0,35 €	2,30 €	2,30 €
TELEFONATE (Ricevute)	0,00 €	0,00 €	0,23 €	0,23 €	0,23 €	0,23 €	0,23 €	0,23 €	0,12 €	0,12 €	0,23 €	12,65 €
TELEFONATE effettuate verso ITALIA	0,30 €	0,35 €	0,35 €	0,35 €	0,35 €	0,35 €	0,35 €	0,35 €	1,15 €	1,15 €	2,65 €	17,25 €
TELEFONATE effettuate verso DZ 1	0,40 €	0,40 €	0,40 €	0,40 €	0,40 €	0,40 €	0,40 €	0,40 €	1,21 €	1,21 €	2,70 €	17,31 €
TELEFONATE effettuate verso DZ 2	0,23 €	0,58 €	0,58 €	0,58 €	0,58 €	0,58 €	0,58 €	0,58 €	1,38 €	1,38 €	2,88 €	17,48 €
TELEFONATE effettuate verso DZ 3	0,58 €	0,92 €	0,92 €	0,92 €	0,92 €	0,92 €	0,92 €	0,92 €	1,73 €	1,73 €	3,22 €	17,83 €
TELEFONATE effettuate verso DZ 4	1,15 €	1,50 €	1,50 €	1,50 €	1,50 €	1,50 €	1,50 €	1,50 €	2,30 €	2,30 €	3,80 €	18,40 €
TELEFONATE effettuate verso DZ 5	9,20 €	9,55 €	9,55 €	9,55 €	9,55 €	9,55 €	9,55 €	9,55 €	10,35 €	10,35 €	11,85 €	26,45 €

BBBELL PIANO BASE AZIENDA (Iva esclusa)

I valori della tabella sotto riportata sono così espressi:

- DATI: al MB (Megabyte); tariffazione al KB (Kilobyte);
- SMS: valore per singolo SMS;
- TELEFONATE: al minuto; tariffazione al secondo.

	ZONA DI ORIGINE (ROAMING ZONE)											
	ITALIA	ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3	ZONA 4	ZONA 5	ZONA 6	ZONA 7	ZONA 8	ZONA 9	ZONA 10	ZONA 11
DATI	0,05 €	0,08 €	0,15 €	0,15 €	0,15 €	0,15 €	0,15 €	0,15 €	0,90 €	0,90 €	2,25 €	37,50 €
SMS (inviato)	0,10 €	0,35 €	0,35 €	0,35 €	0,35 €	0,35 €	0,35 €	0,35 €	0,35 €	0,35 €	2,30 €	2,30 €
TELEFONATE (Ricevute)	- €	- €	0,23 €	0,23 €	0,23 €	0,23 €	0,23 €	0,23 €	0,12 €	0,12 €	0,23 €	12,65 €
TELEFONATE effettuate verso ITALIA	0,03 €	0,35 €	0,35 €	0,35 €	0,35 €	0,35 €	0,35 €	0,35 €	1,15 €	1,15 €	2,65 €	17,25 €
TELEFONATE effettuate verso DZ 1	0,40 €	0,40 €	0,40 €	0,40 €	0,40 €	0,40 €	0,40 €	0,40 €	1,21 €	1,21 €	2,70 €	17,31 €
TELEFONATE effettuate verso DZ 2	0,23 €	0,58 €	0,58 €	0,58 €	0,58 €	0,58 €	0,58 €	0,58 €	1,38 €	1,38 €	2,88 €	17,48 €
TELEFONATE effettuate verso DZ 3	0,58 €	0,92 €	0,92 €	0,92 €	0,92 €	0,92 €	0,92 €	0,92 €	1,73 €	1,73 €	3,22 €	17,83 €
TELEFONATE effettuate verso DZ 4	1,15 €	1,50 €	1,50 €	1,50 €	1,50 €	1,50 €	1,50 €	1,50 €	2,30 €	2,30 €	3,80 €	18,40 €
TELEFONATE effettuate verso DZ 5	9,20 €	9,55 €	9,55 €	9,55 €	9,55 €	9,55 €	9,55 €	9,55 €	10,35 €	10,35 €	11,85 €	26,45 €

GLOSSARIO: Di seguito riportiamo la definizione dei termini e degli acronimi usati nella nostra modulistica contrattuale.

ACCESS POINT	Dispositivo per collegarsi in modalità wireless (WLAN) ad una rete locale privata (di solito in casa o in ufficio).
ATTIVAZIONE	Attività di predisposizione della rete per accogliere i servizi di connessione Internet.
BACKBONE	Insieme dei ripetitori, delle tratte in fibra e dei dispositivi che distribuiscono il segnale Internet sul territorio affinché si possano erogare i servizi di connettività ai Clienti.
BACKUP	Dispositivo/linea di riserva.
CAPTIVE PORTAL	Speciale pagina web usata per l'autenticazione di un Hot Spot Wi-Fi.
CARTA SIM o solo SIM	Carta a microprocessore, rilasciata al titolare del Contratto per Servizi mobili (SMCE).
e-SIM o SIM Virtuale	SIM virtuale o digitale costituita da un microchip integrato e saldato direttamente sulla scheda madre del dispositivo, che non si può rimuovere fisicamente, rilasciata al titolare del Contratto per Servizi mobili (SMCE).
COPERTURA	Area in cui è possibile eseguire la connessione radio ed erogare il servizio di accesso a Internet.
DBU (Data Base Unico)	Archivio elettronico nazionale che raccoglie i numeri telefonici e i dati identificativi dei Clienti di tutti gli Operatori nazionali di telefonia fissa e mobile.
DECT (Digital Enhanced Cordless Telecommunication)	Sistema di telefonia cordless; ad uso domestico o aziendale che si muove all'interno di un'area geografica definita e/o limitata da una copertura radio offerta da una o più antenne.
DISATTIVAZIONE	Attività di riallineamento del Backbone a seguito di cessazione del servizio.
DISINSTALLAZIONE	Attività di smontaggio e ritiro dei dispositivi forniti all'atto dell'installazione del servizio.
DNS (Domain Name System)	Sistema utilizzato per la risoluzione dei nomi dei nodi della rete in indirizzi IP e viceversa. Il servizio è realizzato tramite un database distribuito, costituito dai server DNS.
DOMINIO	Stringa univoca a livello mondiale che identifica un host in una rete IP.
DOWNLOAD	Azione che permette di ricevere file da Internet sul proprio computer; nelle connessioni il valore massimo è rappresentato dal PCR.
ETHERNET	Tecnologia standardizzata per reti locali.
FTTC	Fiber To The Cabinet – (letteralmente "fibra fino all'armadio): il collegamento arriva in una cabina esterna vicina alla sede dell'Utente (tipicamente entro 300 metri). Il collegamento che raggiunge la singola unità abitativa è il tipico doppino telefonico in rame.
FTTE	Fiber To The Exchange – (letteralmente fibra fino allo scambio): rete di accesso che impiega esclusivamente portanti trasmissivi in rame a partire dal permutatore della centrale locale sino all'abitazione dell'Utente finale.
FTTH	Fiber To The Home – (letteralmente "fibra fino a casa"): il collegamento in fibra ottica che raggiunge la singola unità abitativa, che garantisce la massima velocità di trasmissione fino all'Utente finale.
FWA	Fixed Wireless Access – Collegamento Internet in modalità wireless.
HIPERLAN	Tipologia di connessione radio su frequenza libera (5 GHz).
HOSTING	Servizio di rete che consiste nell'allocare su un server un'applicazione o le pagine di un sito web, rendendolo così accessibile dalla rete Internet e ai suoi Utenti.
HOUSING	Servizio di rete che consiste nel fornire spazio fisico, all'interno di appositi armadi detti rack, dove inserire il server, di proprietà del Cliente.
INDIRIZZO IP	Etichetta numerica che identifica univocamente un dispositivo collegato a una rete informatica che utilizza il protocollo IP.
INSTALLAZIONE	Attività di montaggio dei dispositivi atti al funzionamento del servizio (di solito l'antenna/parabola che permette la connessione Hiperlan/WLL).
INTERNET	Rete ad accesso pubblico che connette vari dispositivi in tutto il mondo attraverso il protocollo IP.
INTRANET	Rete aziendale privata che utilizza il protocollo IP.
IP (Internet Protocol)	Protocollo di rete appartenente alla suite di protocolli Internet TCP/IP su cui è basato il funzionamento della rete Internet.
MCR o BMG	(Minimum Cell Rate o Banda Minima Garantita) Valore minimo della banda di trasmissione di una connessione.
NAS (Network Attached Storage)	Dispositivo di rete utilizzato per l'immagazzinamento dei dati.
NBD (Next Business Day)	Assistenza entro il giorno lavorativo successivo alla segnalazione
NP (Number Portability)	Operazione che, su richiesta del Cliente, permette di migrare un numero di telefono da un operatore ad un altro.
MNP (Mobile Number Portability)	Operazione che, su richiesta del Cliente, permette di migrare un numero telefono mobile da un operatore ad un altro. La Portabilità del numero mobile segue le disposizioni della Delibera 86/21/CIR
MVNO (Mobile Virtual Network Operator)	Operatore virtuale di servizi di telefonia mobile su rete d'accesso di proprietà dell'operatore con cui ha stretto un accordo
ONT	optical network termination
PBX o PABX	Letteralmente: "Private Automatic Branch eXchange" - Centralino telefonico.
PCR	(Peak Cell Rate o Banda di Picco) Banda massima a cui può andare una connessione.
PEC (Posta Elettronica Certificata)	Tipo particolare di posta elettronica, disciplinata dalla legge italiana, che permette di dare a un messaggio di posta elettronica lo stesso valore legale di una raccomandata con avviso di ricevimento tradizionale garantendo così il non ripudio.
PLUG & PLAY	Dispositivi che possono essere messi in uso senza che l'Utente conosca o metta in atto una specifica procedura di installazione o configurazione.
POE (Power Over Ethernet)	Tecnologia utilizzata per alimentare piccole apparecchiature informatiche utilizzando lo stesso cavo che le collega alla rete dati (Ethernet).
POS (Point Of Sale)	Dispositivo che permette il pagamento tramite Bancomat o Carta di Credito.
ROUTER	Dispositivo che si occupa di instradare i dati, suddivisi in pacchetti, fra reti diverse.
SATELLITARE	Internet satellitare è la tecnologia che permette di navigare su Internet tramite connettività senza fili grazie ad una rete di satelliti in orbita geostazionaria intorno alla Terra.
SDD (Sepa Direct Debit)	Sistema di pagamento con addebito continuativo sul conto corrente (bancario e/o postale).
SMCE	I servizi mobili di comunicazione elettronica prepagati voce e dati e i servizi accessori e opzionali ai primi
SWITCH	Dispositivo di rete che si occupa di commutazione a livello di rete locale.
UPLOAD	Azione che permette di inviare file dal proprio computer verso Internet; nelle connessioni il valore massimo è rappresentato dal PCR.
URL (Uniform Resource Locator)	Sequenza di caratteri che identifica univocamente l'indirizzo di una risorsa in Internet, come ad esempio una pagina di un sito web o un documento.

V-BAND	Tipologia di connessione radio su frequenza libera (60 GHz).
VOIP (Voice Over IP)	Modalità di trasmissione della telefonia attraverso il protocollo Internet.
VPN (Virtual Private Network)	Rete di telecomunicazioni privata, che utilizza, come infrastruttura di trasporto, la rete Internet.
WI-FI o HOT SPOT	Tecnologia che consente agli Utenti di collegarsi ad una rete locale pubblica in modalità wireless basandosi sulle specifiche dello standard IEEE 802.11.
WLL (Wireless Local Loop)	Tipologia di connessione radio su frequenza assegnata in licenza esclusiva a BBBell, per collegamenti in modalità Punto-Punto.
xDSL	x Digital Subscriber Line – tecnologia di accesso tramite la rispettiva rete di accesso telefonica a servizi di trasferimento dati comunemente utilizzata nella connessione ad Internet