



Chiarezza e Trasparenza al tuo Servizio
TRASPARENZA TARIFFARIA – DELIBERA N.
252/16/CONS

In ottemperanza a quanto previsto dalla delibera AGCOM n. 252/16/CONS, Positivo S.r.l. rende noti i prospetti informativi delle offerte per adesione, relative ai servizi di comunicazione elettronica.

Inoltre qui è possibile prendere visione delle condizioni generali di contratto applicabili.

Offerte Casa sottoscrivibili:

TOP FTTH 1000Mb

HIGH FTTC 200Mb / FTTC 100Mb / WDSL 30Mb

READY ADSL 20Mb / WDSL 20Mb

Offerte Partita Iva sottoscrivibili:

BUSINESS TOP FTTH 1000Mb

BUSINESS HIGH FTTC 200Mb / FTTC 100Mb / ADSL 20Mb

BUSINESS WIFI WDSL 30Mb / WDSL 20Mb

Offerte non più sottoscrivibili:

WDSL 2Mb / 4Mb / 7Mb / 10 Mb

Positivo ricorda che i corrispettivi ed i costi connessi ai Servizi potranno subire variazioni in funzione di eventuali nuove disposizioni in materia fiscale, relative all'aliquota IVA.

Tutte le offerte per la rete fissa in vigore dal 01 gennaio 2018 prevedono un contributo di attivazione di 200,00 €. Il suddetto costo potrà subire modifiche in relazione alle offerte promozionali in vigore.



Modem/Router

Positivo, nel rispetto del Regolamento UE 2015/2120 Net Neutrality, lascia che il Cliente scelga autonomamente il modem/router necessario per le funzionalità dell'offerta.

Il cliente può:

- a) utilizzare un Modem di sua proprietà, purché sia compatibile con la connessione offerta, configurandolo opportunamente; per poter usufruire delle migliori prestazioni, il dispositivo dovrà avere la porta WAN che supporti una velocità fino a 1000 Mb (1 Gigabit) o in alternativa un modem/router EVDSL. Se previsto dall'offerta il modem/router dovrà essere compatibile con il servizio VoIP;
- b) acquistare un Modem fornito da Positivo, pagandolo in unica soluzione al costo di 120 € o diluendo questo costo in rate che coprano tutta la durata del contratto, cioè un importo fisso mensile di 5,00€ (iva inclusa solo per l'offerta casa).

Linee Voce

Tutte le offerte sottoscrivibili prevedono la possibilità di attivare una linea voce opzionale, solo su richiesta del cliente, che può scegliere se migrare una numerazione già esistente al cliente intestata o crearne una nuova. La linea voce è inclusa nell'offerta e prevede chiamate illimitate verso numeri fissi nazionali e numeri mobili nazionali, con uno scatto alla risposta di € 0,19. Il cliente può anche optare per una linea full flat (al costo fisso mensile di 5 €), opzione per cui non è previsto scatto alla risposta.

Il traffico illimitato uscente è soggetto a condizioni di uso lecito e corretto e conforme ai seguenti parametri: traffico giornaliero uscente non superiore a 300 minuti; traffico mensile uscente non superiore a 1500 minuti

Opzionalmente è possibile attivare più di una numerazione, ogni numerazione ha un costo fisso di 10€ mensili (iva inclusa solo per l'offerta casa).

Le chiamate internazionali sia verso numeri fissi che mobili prevedono tariffazione al minuto, variabile in base alla nazione chiamata.

Le numerazioni speciali sono soggette a diversa tariffazione, variabile e non dipende da Positivo, in quanto è il Fornitore di contenuti ad essere responsabile della numerazione e della tariffa applicata. Il fornitore è tenuto a specificare tramite messaggio gratuito, e prima del servizio a pagamento, il costo al minuto, il costo dello scatto alla risposta e la durata massima della chiamata.

IMPORTANTE: Le chiamate voce utilizzano la tecnologia VoIP, cioè sfruttano la connessione internet, per questo motivo non sono garantite le chiamate ai numeri utili



(come ad esempio 118, 113 ecc.) nel caso di mancata connessione internet.

Assistenze Business

Il Cliente Business ha la possibilità di attivare servizi aggiuntivi, come l'assistenza SLAPREMIUM, con contatti dedicati che permettono di raggiungere l'assistenza tramite uncanale prioritario. Di seguito vengono indicati i costi fissi mensile (iva esclusa):

OPZIONE		Tempi di Ripristino		Disponibilità annua accesso FTTCab/FTTH	Prezzo Euro/mese * linea assistita
		A 85% dei casi	B 100% dei casi		
Fast	Segnalazione dalle 8:00 alle 22:00 del Lun.÷Ven. escluso festivi	8 ore lavorative	12 ore lavorative	99,00	15,00
Saturday	Segnalazione dalle 8:00 alle 22:00 del Lun.÷Sab. escluso festivi	8 ore lavorative	12 ore lavorative	99,00	25,00
H24	Segnalazione su fascia H24	8 ore Solari	12 ore solari	99,3	40,00
Gold	Segnalazione dalle 8:00 alle 20:00 del Lun.÷Ven. escluso festivi - 4 ore solari		4 ore solari	99,70	60,00
	Tutti gli altri casi		12 ore solari	99,70	60,00



Attivazione di nuova Linea

Le attivazioni di nuove linee via cavo vengono effettuati da tecnici terzi convenzionati e autorizzati da Positivo Srl, previo appuntamento concordato direttamente con il cliente.

I tecnici non sono autorizzati a fornire informazioni contrattuali, rilasciare modem/router, netantomeno a ritirare eventuali costi di attivazione che il cliente deve sostenere.

Nel caso siano necessari interventi aggiuntivi da parte del tecnico per l'attivazione della linea, si riporta una tabella con i relativi costi:

Ribaltamento impianto telefonico: € 45,00 Prolungamento ottico
fino a 20 metri: € 60,00
Intervento aggiuntivo del tecnico successivamente all'attivazione: € 50,00

Installazione Standard WDSL

Il servizio WDSL utilizza l'architettura di rete FWA, in tecnologia Fibra mista Radio, cioè sono connessioni attestate su ripetitori radio (BTS) con celle condivise tra più utenti ed è attivabile solo in determinate zone con copertura specifica, dislocate su tutto il territorio provinciale. L'iter previsto è il seguente:

- Installazione entro 45 giorni lavorativi dall'accettazione dell'offerta di contratto;
- Montaggio antenna in comodato d'uso gratuito, che deve essere obbligatoriamente eseguito da un tecnico certificato, su un palo già esistente sul tetto o sul balcone;
- Posa del cavo fino a una lunghezza massima di 20 metri.

Qualora il tecnico rilevi la necessità di effettuare opere o interventi aggiuntivi



all'installazione standard, ne darà preventiva comunicazione al Cliente, informandolo anche del costo degli stessi. Il Cliente deve autorizzare i lavori e le conseguenti spese aggiuntive, le quali possono essere pagate anche direttamente agli installatori incaricati daPositivo, con conseguente emissione della relativa fattura.

Installazione Premium WDSL

Prevede un costo di attivazione di 200€ da pagare in un'unica soluzione che comprende:

- la priorità dell'intervento del tecnico certificato in 5 giorni lavorativi dall'accettazione dell'offerta di contratto;
- Montaggio antenna in comodato d'uso gratuito, che deve essere obbligatoriamente eseguito da un tecnico certificato, con l'installazione di un palo di 1,5 metri o un supporto a muro per l'installazione dell'antenna, con relative piastre o zanche per fissaggio palo e tasselli;
- posa del cavo fino a una lunghezza massima di 40 metri.

Qualora il tecnico rilevi la necessità di effettuare opere o interventi aggiuntivi all'installazione standard, ne darà preventiva comunicazione al Cliente, informandolo anche del costo degli stessi. Il Cliente deve autorizzare i lavori e le conseguenti spese aggiuntive, le quali possono essere pagate anche direttamente agli installatori incaricati daPositivo, con conseguente emissione della relativa fattura.

Chiusura del contratto

Il cliente può richiedere la chiusura dal contratto per la fornitura del servizio compilando l'apposito modulo presente sul sito allegando copia del documento d'identità e inviandolo tramite le seguenti modalità:

- raccomandata A/R all'indirizzo: Via Terre Risaie, 20 – Salerno - 84131
- email all'indirizzo: amministrazione@positivonet.it
- via pec: comunicazioni@pec.positivonet.it

Come previsto dalla legge n.40 2 aprile 2007 il contratto viene cessato entro 30 giorni dalla ricezione della richiesta del cliente. Nei 30 giorni il servizio rimarrà attivo per consentire il normale utilizzo dello stesso, verrà quindi emessa un'ultima fattura comprensiva degli ultimi giorni di erogazione del servizio e degli eventuali costi di chiusura.

In caso di disdetta, *ossia nel caso in cui il cliente comunichi la propria volontà di non rinnovare il contratto alla scadenza del termine di durata dello stesso*, Positivo avrà diritto di ottenere il pagamento di un importo di 15 € per la cessazione dell'utenza ed



eventualmente il costo per il recupero di Apparati e/o Terminali.

In caso di recesso, *ossia nel caso in cui il cliente comunichi la propria volontà di sciogliere il contratto prima della scadenza del vincolo contrattuale*, Positivo avrà diritto di ottenere il pagamento di un importo di 50 € per la cessazione dell'utenza ed eventualmente il costo per il recupero di Apparati e/o Terminali.

Nel caso di contratto associato ad offerte promozionali, Positivo potrà addebitare una Commissione che sarà costituita dagli sconti di cui hai usufruito o, in alternativa, dallo specifico importo forfettario indicato nell'Offerta Commerciale.

Per eventuali rimborsi dovuti al cliente, a partire dal 1 giorno successivo alla disattivazione del servizio verrà emessa nota credito e le spettanze verranno restituite secondo le modalità di pagamento usufruite dal cliente.

Le apparecchiature in comodato d'uso gratuito o a noleggio devono essere riconsegnate, perfettamente integre, entro 15 giorni dalla data di disattivazione dei servizi.

La mancata restituzione di uno o più Prodotti entro 30 giorni sarà intesa come manifestazione di volontà del Cliente di acquistare il Prodotto stesso da sostituire. In questo caso, Positivo avrà la facoltà di addebitare al cliente una penale di € 100,00.

Il cliente può recedere entro i 14 giorni dopo la stipula del contratto (detto "recesso di ripensamento") senza dover fornire alcuna motivazione e senza costi diversi da quelli previsti per legge, nelle modalità descritte per il recesso. Qualora il Cliente avesse richiesto di procedere con l'esecuzione immediata del Contratto, rinunciando al diritto di recesso per ripensamento (14 giorni), la richiesta verrà intesa come volontà di recesso anticipato del contratto.

Sospensione del servizio

È prevista la sospensione del solo servizio internet FTTH e del relativo canone fino a un massimo di 3 mesi, contattando l'assistenza nei modi previsti, con un contributo a tantum pari a 20,00€ (Iva inclusa solo per clienti Privati).

Subentro al contratto

Positivo consente di modificare l'intestatario di una linea attiva nella sede in cui si trova l'impianto, garantendo in questo modo la continuità del servizio e l'emissione delle bollette. Il subentro è possibile tuttavia soltanto se l'operatore riceve l'espresso consenso del cessionario, il subentrante della linea assume su di sé a tutti gli effetti gli obblighi assunti dal precedente contraente.

Il subentrante può mantenere l'uso dei dispositivi (del modem o dell'antenna, ad esempio), e può concordare con il gestore un nuovo metodo di pagamento, mentre dovrà dare nuovo mandato nel caso di addebito diretto in conto o su carta di credito.



Il subentro è gratuito, quando la cessione avviene nei confronti di un membro del nucleo familiare (o nei confronti di un erede).

La richiesta di subentro può pervenire anche da parte di terzi, ma in tal caso è a titolo oneroso (il contributo è pari a 50,00€ iva inclusa) a carico del nuovo titolare del contratto.

Per inviare una richiesta di subentro a Positivo e cedere il contratto ad un membro della famiglia basta collegarsi all'area clienti e scaricare dalla sezione Modulistica il modulo di subentro, da compilare, firmare e restituire allegando copie dei documenti d'identità degli interessati e la certificazione di appartenenza allo stesso nucleo familiare.

La documentazione completa deve essere inviata tramite:

- raccomandata A/R all'indirizzo: Via Terre Risaie, 20 – Salerno - 84131
- email all'indirizzo: amministrazione@positivonet.it
- via pec: comunicazioni@pec.positivonet.it

Se il richiedente è l'erede del titolare deceduto, la domanda va inoltrata con le stesse modalità allegando però il certificato di morte dell'intestatario della linea, copia del documento d'identità dell'erede e i contatti per eventuali comunicazioni.

La richiesta di subentro può pervenire anche da parte di aziende, ed anche in questo caso è a titolo oneroso (il contributo è pari a 100,00€). Le modalità di invio della richiesta sono le stesse previste per i privati. In questi casi allegare i documenti d'identità degli interessati.