

**PRESTAZIONI FORNITE CON L'OFFERTA DI BASE**

Qualità dei servizi di accesso a internet da postazione fissa

Periodo di riferimento: Primo semestre 2024

**PRESTAZIONI FORNITE CON L'OFFERTA DI BASE**

Qualità dei servizi di accesso a internet da postazione fissa

AI SENSI DELL'Art. 5 comma 6 della DELIBERA 156/24/CONS

“Regolamento in materia di Qualità e Carte dei Servizi di comunicazioni da postazione fissa”

PERIODO DI RIFERIMENTO: Primo semestre 2024 – Rev. 20240926



**ORAKOM S.r.l.**

Via Guglielmo Marconi, 22/A  
84091 Battipaglia (SA)

Tel: +39 0828 380000  
Fax: +39 0828 814988  
info@orakom.it - www.orakom.it

Capitale Sociale: € 500.000 I.V.  
R.E.A. 381970 - Reg. Imp. Salerno  
Codice Fiscale e P.IVA 04626770657



## PRESTAZIONI FORNITE CON L'OFFERTA DI BASE

Qualità dei servizi di accesso a internet da postazione fissa

Periodo di riferimento: Primo semestre 2024

LEGENDA	
1. NOME OFFERTA	Nome commerciale dell'offerta
2. TECNOLOGIA	Tecnologia utilizzata per fornire il servizio – Denominazione della tipologia di rete utilizzata per fornire il servizio e descrizione di facile lettura dell'architettura.
3. VELOCITA' MINIME	Velocità minime della connessione – Le velocità minime di trasmissione dati sia in download sia in upload, che l'operatore si impegna a fornire agli utenti. Tali valori costituiscono vincolo contrattuale per l'operatore.
4. RITARDO MASSIMO	Ritardo massimo della connessione – Il valore massimo del ritardo di trasmissione dati, che l'operatore si impegna a fornire agli utenti. Tale valore costituisce vincolo contrattuale per l'operatore.
5. TASSO MASSIMO	Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione – Il valore massimo del tasso di perdita dei pacchetti, che l'operatore si impegna a fornire agli utenti. Tale valore costituisce vincolo contrattuale per l'operatore.
6. VELOCITA' MASSIME	Velocità massime della connessione – Le velocità massime di trasmissione dati, sia in download sia in upload, che l'utente può aspettarsi realisticamente di sperimentare. Tali valori costituiscono vincolo contrattuale per l'operatore
7. VELOCITA' NORMALI	Velocità normalmente disponibili della connessione – Le velocità di trasmissione dati, sia in download sia in upload, che l'utente può aspettarsi di sperimentare per la maggior parte del tempo nell'utilizzo del servizio. Tali valori costituiscono vincolo contrattuale per l'operatore
8. VELOCITA' DI TARGA	Velocità pubblicizzate della connessione – Le velocità, sia in download che in upload, che l'operatore utilizza nelle comunicazioni commerciali, inclusa la pubblicità e il marketing
9. TIPOLOGIA IPv4	Tipologia di indirizzo IPv4 assegnato – Specificare se alla connessione è assegnato un indirizzo IPv4 pubblico o privato e se l'assegnazione è statica (l'utente ottiene sempre lo stesso indirizzo IPv4) o dinamica. Nel caso di assegnazione dinamica, specificare, facoltativamente, con che frequenza l'indirizzo viene riassegnato.
10. TIPOLOGIA IPv6	Tipologia di indirizzi IPv6 assegnati – Specificare se alla connessione sono assegnati indirizzi IPv6 pubblici, la dimensione della relativa subnet e se l'assegnazione è statica (l'utente ottiene gli stessi indirizzi) o dinamica. Nel caso di assegnazione dinamica, specificare, facoltativamente, con che frequenza gli indirizzi vengono riassegnati
11. MECCANISMI QOS	Disponibilità di meccanismi di QoS – Descrivere le tecniche adottate sulla rete per garantire specifici livelli di qualità di servizio o eventuali meccanismi di prioritizzazione del traffico. La descrizione deve indicare in maniera chiara e comprensibile gli effetti di questi meccanismi sulle velocità raggiungibili dagli utenti finali per la specifica offerta
12. LIMITAZIONI	Eventuali limitazioni del servizio d'accesso a Internet – Indicare la presenza di eventuali misure di gestione del traffico, le condizioni in cui queste vengono attivate e gli effetti sulla fruizione di contenuti, applicazioni e servizi.
13. MODEM LIBERO	Informazioni relative al modem libero – Indicare il link alle pagine del sito dove sono riportate le indicazioni relative alle specifiche tecniche e ai parametri di configurazione per utilizzare i servizi inclusi nell'offerta con modem non forniti dall'operatore
14. ANTIVIRUS E FIREWALL	Antivirus, firewall – Specificare se sono prestazioni da acquistare eventualmente a parte
15. ASSISTENZA TECNICA	Assistenza tecnica – Indicare il link alle pagine del sito dedicate all'assistenza tecnica dove dovranno essere riportati anche i corrispondenti numeri ed indirizzi
16. MEZZI DI RICORSO	Una spiegazione chiara e comprensibile dei mezzi di ricorso a disposizione del consumatore a norma del diritto nazionale in caso di discrepanza, continuativa o regolarmente ricorrente, tra la prestazione effettiva del servizio di accesso a Internet riguardante la velocità o altri parametri di qualità del servizio e la prestazione indicata conformemente ai punti da 3 a 7 di cui sopra



## PRESTAZIONI FORNITE CON L'OFFERTA DI BASE

Qualità dei servizi di accesso a internet da postazione fissa

Periodo di riferimento: Primo semestre 2024

Prestazioni comuni a tutti i profili (salvo diversa indicazione specifica)	
9. TIPOLOGIA IPv4	Indirizzo IP pubblico dinamico (indirizzo statico o subnet statica su richiesta e con costi specifici)
10. TIPOLOGIA IPv6	No (Fattibilità su richiesta specifica)
11. MECCANISMI QOS	No
12. LIMITAZIONI	No, salvo obblighi di legge
13. MODEM LIBERO	L'utente ha la facoltà di utilizzare un proprio router.
14. ANTIVIRUS e FIREWALL	No
15. ASSISTENZA TECNICA	Assistenza telefonica e telematica. <a href="https://www.orakom.it">https://www.orakom.it</a> / 800 933 336
16. MEZZI DI RICORSO	Gli indicatori 3, 4, 5, 6, 7 costituiscono impegno contrattuale ed il Cliente può verificare eventuali discrepanze continuative della propria connessione tramite il sistema Ne.me.sys di AGCOM disponibile sul sito "Misura internet" che rilascia certificazione delle risultanze ottenute. Qualora gli indicatori non risultino rispettati il cliente può aprire una segnalazione a Orakom e, qualora a seguito di seconda misurazione Ne.me.sys, effettuata dopo un periodo di trenta giorni il Cliente non riscontri ripristino dei livelli di qualità potrà recedere (per i soli parametri 3, 4, 5) senza costi dal contratto mediante comunicazione motivata di recesso nonché, per i contratti stipulati a partire dal 31 luglio 2023 (per i soli indicatori 3, 4, 5, 6, 7), richiedere gli indennizzi previsti nella Carta dei Servizi. La corresponsione dell'indennizzo (per gli indicatori 3, 4, 5) è alternativa alla facoltà di recesso senza costi.

Note generiche su alcuni parametri prestazionali	
6. VELOCITA' MASSIME	<p>La velocità massima raggiungibile tipicamente equivale alla velocità di targa al netto di incapsulamenti del protocollo sul circuito fisico. In alcune tecnologie specifiche possono inoltre aver gioco fattori ambientali sui quali non è possibile intervenire. In particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Per servizi xDSL le prestazioni di picco sono limitate dalla velocità di aggancio della portante xDSL (le linee sono configurate in modalità Rate-Adaptive con aggancio dipendente dalla lunghezza e dalla qualità del doppino nonché dalle condizioni dell'ambiente cavo e dell'impianto d'utente). In caso di tecnologia xDSL i dati indicati sono tipici di utenze che distano meno di 1-1,5 km dal DSLAM. Nelle aree non coperte da servizio ADSL2 fino a 20 Mbit/s il servizio, previo avviso al Cliente, verrà attivato su DSLAM ADSL fino a 7 Mbit/s (640 kbit/s nelle aree anti digital-divide); anche in questo caso la tecnologia limiterà la massima velocità di aggancio della portante.</li> <li>- Per servizi FWA in banda condivisa ai sensi dell'art. 4 della Delibera 183/03/CONS si precisa che "i servizi vengono offerti mediante l'utilizzo di frequenze in banda condivisa e senza protezione dalle interferenze e che pertanto non può essere offerta garanzia sulla qualità del servizio". Le prestazioni sono infatti relazionate a fattori quali la distanza dalla base station di riferimento e dalle condizioni dello spettro elettromagnetico sulle quali Orakom non può evidentemente intervenire.</li> </ul> <p>Le velocità di aggancio rappresentano un limite massimo prestazionale raggiungibile sia per l'upstream che per il downstream</p>
7. VELOCITA' NORMALI	<p>La velocità normale di navigazione è la velocità che la linea riesce a garantire verso direttrici non congestionate o non affette da eccessiva latenza. Orakom garantisce tali prestazioni fino ai propri border router ma non può esprimere garanzie sulle prestazioni dei servizi utilizzati dall'utente derivanti da problematiche in corso in punti imprecisati della rete Internet o presso l'erogatore del servizio consultato. Valgono inoltre le medesime considerazioni indicate al punto "Velocità Massime".</p>



**PRESTAZIONI FORNITE CON L'OFFERTA DI BASE**

Qualità dei servizi di accesso a internet da postazione fissa

Periodo di riferimento: Primo semestre 2024

CLIENTELA RESIDENZIALE (PROFILI CONSUMER)



## PRESTAZIONI FORNITE CON L'OFFERTA DI BASE

Qualità dei servizi di accesso a internet da postazione fissa

Periodo di riferimento: Primo semestre 2024

Clientela residenziale (privati) – Offerta FTTH (Fiber to the home)						
1. NOME OFFERTA	Fibra Casa 1000	Fibra Casa 1000 & Voce	Fibra Casa	Fibra Casa & Voce	Fibra Casa OF	Fibra Casa OF & Voce
2. TECNOLOGIA	FIBRA - FTTH (Fiber to the home in tecnologia GPON in modalità bitstream o VULA)					
3. VELOCITA' MINIME	30 / 10 Mbit Down / Up					
4. RITARDO MASSIMO	20 ms					
5. TASSO MASSIMO	1,50%					
6. VELOCITA' MASSIME	960 / 270 Mbit Down / Up	960 / 270 Mbit Down / Up	2070 / 960 Mbit Down / Up	2070 / 960 Mbit Down / Up	2070 / 960 Mbit Down / Up	2070 / 960 Mbit Down / Up
7. VELOCITA' NORMALI	500 / 100 Mbit Down / Up	500 / 100 Mbit Down / Up	1500 / 500 Mbit Down / Up	1500 / 500 Mbit Down / Up	1500 / 500 Mbit Down / Up	1500 / 500 Mbit Down / Up
8. VELOCITA' DI TARGA	1000 / 300 Mbit Down / Up	1000 / 300 Mbit Down / Up	2500 / 1000 Mbit Down / Up	2500 / 1000 Mbit Down / Up	2500 / 500 Mbit Down / Up	2500 / 500 Mbit Down / Up

Clientela residenziale (privati) – Offerta FTTC (Fiber to the cabinet)				
1. NOME OFFERTA	100 Mega Casa & Voce	100 Mega Casa	200 Mega Casa & Voce	200 Mega Casa
2. TECNOLOGIA	Misto FIBRA RAME - FTTC (Fiber to the cabinet in tecnologia VDSL o EVDSL in modalità bitstream o VULA)			
3. VELOCITA' MINIME	3 / 0,384 Mbit Down / Up	3 / 0,384 Mbit Down / Up	3 / 0,384 Mbit Down / Up	3 / 0,384 Mbit Down / Up
4. RITARDO MASSIMO	80 ms			
5. TASSO MASSIMO	2,00%			
6. VELOCITA' MASSIME	90 / 18 Mbit Down / Up	90 / 18 Mbit Down / Up	180 / 18 Mbit Down / Up	180 / 18 Mbit Down / Up
7. VELOCITA' NORMALI	60 / 15 Mbit Down / Up	60 / 15 Mbit Down / Up	120 / 15 Mbit Down / Up	120 / 15 Mbit Down / Up
8. VELOCITA' DI TARGA	100 / 20 Mbit Down / Up	100 / 20 Mbit Down / Up	200 / 20 Mbit Down / Up	200 / 20 Mbit Down / Up

Clientela residenziale (privati) – Offerta FWA (Fixed Wireless Access)		
1. NOME OFFERTA	WiFibra Casa & Voce	WiFibra Casa
2. TECNOLOGIA	RADIO - FWA (Fixed Wireless Access su frequenze condivise)	
3. VELOCITA' MINIME	3 / 0,384 Mbit Down / Up	
4. RITARDO MASSIMO	80 ms	
5. TASSO MASSIMO	2,00%	
6. VELOCITA' MASSIME	25 / 2 Mbit Down / Up	
7. VELOCITA' NORMALI	20 / 1 Mbit Down / Up	
8. VELOCITA' DI TARGA	30 / 3 Mbit Down / Up	



**PRESTAZIONI FORNITE CON L'OFFERTA DI BASE**

Qualità dei servizi di accesso a internet da postazione fissa

Periodo di riferimento: Primo semestre 2024

CLIENTELA AZIENDALE (PROFILI BUSINESS)



## PRESTAZIONI FORNITE CON L'OFFERTA DI BASE

Qualità dei servizi di accesso a internet da postazione fissa

Periodo di riferimento: Primo semestre 2024

Clientela business (affari) – Offerta FTTH (Fiber to the home)						
1. NOME OFFERTA	Fibra Affari 1000	Fibra Affari 1000 & Voce	Fibra Affari	Fibra Affari & Voce	Fibra Affari OF	Fibra Affari OF & Voce
2. TECNOLOGIA	FIBRA - FTTH (Fiber to the home in tecnologia GPON in modalità bitstream o VULA)					
3. VELOCITA' MINIME	30 / 10 Mbit Down / Up					
4. RITARDO MASSIMO	20 ms					
5. TASSO MASSIMO	1,50%					
6. VELOCITA' MASSIME	960 / 270 Mbit Down / Up	960 / 270 Mbit Down / Up	2070 / 960 Mbit Down / Up	2070 / 960 Mbit Down / Up	2070 / 960 Mbit Down / Up	2070 / 960 Mbit Down / Up
7. VELOCITA' NORMALI	500 / 100 Mbit Down / Up	500 / 100 Mbit Down / Up	1500 / 500 Mbit Down / Up	1500 / 500 Mbit Down / Up	1500 / 500 Mbit Down / Up	1500 / 500 Mbit Down / Up
8. VELOCITA' DI TARGA	1000 / 300 Mbit Down / Up	1000 / 300 Mbit Down / Up	2500 / 1000 Mbit Down / Up	2500 / 1000 Mbit Down / Up	2500 / 500 Mbit Down / Up	2500 / 500 Mbit Down / Up

Clientela business (affari) – Offerta FTTC (Fiber to the cabinet)				
1. NOME OFFERTA	100 Mega Affari & Voce	100 Mega Affari	200 Mega Affari & Voce	200 Mega Affari
2. TECNOLOGIA	Misto FIBRA RAME - FTTC (Fiber to the cabinet in tecnologia VDSL o EVDSL in modalità bitstream o VULA)			
3. VELOCITA' MINIME	3 / 0,384 Mbit Down / Up	3 / 0,384 Mbit Down / Up	3 / 0,384 Mbit Down / Up	3 / 0,384 Mbit Down / Up
4. RITARDO MASSIMO	80 ms			
5. TASSO MASSIMO	2,00%			
6. VELOCITA' MASSIME	90 / 18 Mbit Down / Up	90 / 18 Mbit Down / Up	180 / 18 Mbit Down / Up	180 / 18 Mbit Down / Up
7. VELOCITA' NORMALI	60 / 15 Mbit Down / Up	60 / 15 Mbit Down / Up	120 / 15 Mbit Down / Up	120 / 15 Mbit Down / Up
8. VELOCITA' DI TARGA	100 / 20 Mbit Down / Up	100 / 20 Mbit Down / Up	200 / 20 Mbit Down / Up	200 / 20 Mbit Down / Up

Clientela business (affari) – Offerta FWA (Fixed Wireless Access)		
1. NOME OFFERTA	WiFibra Affari & Voce	WiFibra Affari
2. TECNOLOGIA	RADIO - FWA (Fixed Wireless Access su frequenze condivise)	
3. VELOCITA' MINIME	3 / 0,384 Mbit Down / Up	
4. RITARDO MASSIMO	80 ms	
5. TASSO MASSIMO	2,00%	
6. VELOCITA' MASSIME	25 / 2 Mbit Down / Up	
7. VELOCITA' NORMALI	20 / 1 Mbit Down / Up	
8. VELOCITA' DI TARGA	30 / 3 Mbit Down / Up	



**PRESTAZIONI FORNITE CON L'OFFERTA DI BASE**

Qualità dei servizi di accesso a internet da postazione fissa

Periodo di riferimento: Primo semestre 2024

<b>MAPPATURA DEI PROFILI NON PIU' ATTIVABILI</b>			
Gli utenti che eventualmente dispongano tuttora di vecchi profili derivanti da offerte commerciali non più in vigore o sottoscrivibili possono fare riferimento alla seguente tabella per l'individuazione dei parametri tecnici di confronto. Per ulteriori chiarimenti è possibile contattare il servizio di Assistenza Clienti.			
Clientela	Tipologia di servizio	Profilo di servizio di cui dispone l'utente	Profilo di riferimento tecnico descritto nel presente documento
Privati	ADSL	Adsl, Adsl Casa, Adsl Casa & Voce, Unika Flat Home, Unika Tutto Flat Home, Alisia, Unika Adsl	Adsl Casa
Privati	FWA	WADSL, WADSL Casa, Fastwireless, Unika Wadsl, Unika Wadsl & Voce	WADSL
Privati	VDSL / NGA	Unika Fibra, Unika Fibra & Voce	Unika Fibra
Affari	ADSL	Adsl, Adsl Affari, Adsl Affari & Voce, Unika Small Business Flat Home, Unika Small Business Tutto Flat Home, Alisia Affari, Unika Affari Adsl	Adsl Affari
Affari	FWA	WADSL Affari, Unika Small Business Wadsl, Unika Wadsl Small Business & Voce	WADSL Affari
Affari	VDSL / NGA	Unika Small Business Fibra, Unika Fibra Small Business & Voce	Unika Small Business Fibra



**PRESTAZIONI FORNITE CON L'OFFERTA DI BASE**

Qualità dei servizi di accesso a internet da postazione fissa

Periodo di riferimento: Primo semestre 2024

PRESTAZIONI FORNITE CON L'OFFERTA DI BASE  
CLIENTELA RESIDENZIALE (PROFILI CONSUMER)  
PROFILI NON PIU' ATTIVABILI



**PRESTAZIONI FORNITE CON L'OFFERTA DI BASE**

Qualità dei servizi di accesso a internet da postazione fissa

Periodo di riferimento: Primo semestre 2024

<b>Clientela residenziale (privati) – Offerta FTTE (Fiber to the exchange)</b>	
1. NOME OFFERTA	ADSL Casa
2. TECNOLOGIA	RAME - FTTE (Fiber to the exchange in tecnologia ADSL o ADSL2 in modalità bitstream o ULL)
3. VELOCITA' MINIME	0,256 / 0,0032 Mbit Down / Up
4. RITARDO MASSIMO	200 ms
5. TASSO MASSIMO	5,00%
6. VELOCITA' MASSIME	6 / 0,256 Mbit Down / Up
7. VELOCITA' NORMALI	12 / 0,128 Mbit Down / Up
8. VELOCITA' DI TARGA	20 / 0,384 Mbit Down / Up

<b>Clientela residenziale (privati) – Offerta FWA (Fixed Wireless Access)</b>	
1. NOME OFFERTA	WADSL
2. TECNOLOGIA	RADIO - FWA (Fixed Wireless Access su frequenze condivise)
3. VELOCITA' MINIME	0,128 / 0,096 Mbit Down / Up
4. RITARDO MASSIMO	200 ms
5. TASSO MASSIMO	4,00%
6. VELOCITA' MASSIME	6 / 0,200 Mbit Down / Up
7. VELOCITA' NORMALI	4 / 0,256 Mbit Down / Up
8. VELOCITA' DI TARGA	7 / 0,384 Mbit Down / Up

<b>Clientela residenziale (privati) – Offerta FTTC (Fiber to the cabinet)</b>	
1. NOME OFFERTA	Unika Fibra
2. TECNOLOGIA	Misto FIBRA RAME - FTTC (Fiber to the cabinet in tecnologia VDSL o EVDSL in modalità bitstream o VULA)
3. VELOCITA' MINIME	7 / 3 Mbit Down / Up
4. RITARDO MASSIMO	80 ms
5. TASSO MASSIMO	3,00%
6. VELOCITA' MASSIME	18 / 2 Mbit Down / Up
7. VELOCITA' NORMALI	24 / 2,500 Mbit Down / Up
8. VELOCITA' DI TARGA	30 / 3 Mbit Down / Up



**PRESTAZIONI FORNITE CON L'OFFERTA DI BASE**

Qualità dei servizi di accesso a internet da postazione fissa

Periodo di riferimento: Primo semestre 2024

PRESTAZIONI FORNITE CON L'OFFERTA DI BASE  
CLIENTELA BUSINESS (PROFILI AZIENDALI)  
PROFILI NON PIU' ATTIVABILI



**PRESTAZIONI FORNITE CON L'OFFERTA DI BASE**

Qualità dei servizi di accesso a internet da postazione fissa

Periodo di riferimento: Primo semestre 2024

<b>Clientela business (affari) – Offerta FTTE (Fiber to the exchange)</b>	
1. NOME OFFERTA	ADSL Affari
2. TECNOLOGIA	RAME - FTTE (Fiber to the exchange in tecnologia ADSL o ADSL2 in modalità bitstream o ULL)
3. VELOCITA' MINIME	0,256 / 0,0032 Mbit Down / Up
4. RITARDO MASSIMO	200 ms
5. TASSO MASSIMO	5,00%
6. VELOCITA' MASSIME	6 / 0,256 Mbit Down / Up
7. VELOCITA' NORMALI	12 / 0,128 Mbit Down / Up
8. VELOCITA' DI TARGA	20 / 0,384 Mbit Down / Up

<b>Clientela business (affari) – Offerta FWA (Fixed Wireless Access)</b>	
1. NOME OFFERTA	WADSL Affari
2. TECNOLOGIA	RADIO - FWA (Fixed Wireless Access su frequenze condivise)
3. VELOCITA' MINIME	0,128 / 0,096 Mbit Down / Up
4. RITARDO MASSIMO	200 ms
5. TASSO MASSIMO	4,00%
6. VELOCITA' MASSIME	6 / 0,200 Mbit Down / Up
7. VELOCITA' NORMALI	4 / 0,256 Mbit Down / Up
8. VELOCITA' DI TARGA	7 / 0,384 Mbit Down / Up

<b>Clientela business (affari) – Offerta FTTC (Fiber to the cabinet)</b>	
1. NOME OFFERTA	Unika Small Business Fibra
2. TECNOLOGIA	Misto FIBRA RAME - FTTC (Fiber to the cabinet in tecnologia VDSL o EVDSL in modalità bitstream o VULA)
3. VELOCITA' MINIME	7 / 3 Mbit Down / Up
4. RITARDO MASSIMO	80 ms
5. TASSO MASSIMO	3,00%
6. VELOCITA' MASSIME	18 / 2 Mbit Down / Up
7. VELOCITA' NORMALI	24 / 2,500 Mbit Down / Up
8. VELOCITA' DI TARGA	30 / 3 Mbit Down / Up

