Carta dei Servizi

Airgrid Network

Contenuto estratto dalla pagina internet.airgrid.it/carta-dei-servizi/ il 18 agosto 2026.

Tipologia piani e Trasparenza Tariffaria

Tutte le connessioni prevedono la fornitura in logica indicata nella tabella sottostante:

Denominazione Piano	Banda Nominale di Picco DL	Banda Nominale di Picco UL	Banda Normalmente Disponibile (%)	Banda Minima (%)	Pacchetti Ping Min. (%)	IP Pubblico din.	IP Pubblico stat.
Casa Start	30 Mbit/s	3 Mbit/s	70	5	85	SI	Opzionale
Casa Play	50 Mbit/s	5 Mbit/s	70	5	85	SI	Opzionale
Casa Top	100 Mbit/s	10 Mbit/s	60	5	85	SI	Opzionale
Casa UltraVeloce	1 Gbit/s	300 Mbit/s	60	best effort	90	SI	Opzionale
P.IVA Start	30 Mbit/s	5 Mbit/s	70 (fascia H.9-18)	5	90	SI	Opzionale
P.IVA Play	50 Mbit/s	10 Mbit/s	70 (fascia H.9-18)	5	90	SI	Opzionale
P.IVA Top	100 Mbit/s	15 Mbit/s	70 (fascia H.9-18)	5	90	SI	Opzionale
Azienda Start	30 Mbit/s	10 Mbit/s	80 (fascia H.9-18)	20	90	SI	Opzionale
Azienda Play	50 Mbit/s	15 Mbit/s	80 (fascia H.9-18)	20	90	SI	Opzionale
Azienda Top	100 Mbit/s	20 Mbit/s	75 (fascia H.9-18)	20	90	SI	Opzionale
Azienda 1 Giga	1 Gbit/s	300 Mbit/s	70 (fascia H.9-18)	10	99	SI	Opzionale

Legenda: DL: banda in download, UL: banda in upload, Banda Nominale: banda massima di picco, Banda Riservata: banda minima riservata al singolo utente.

Con il termine "banda nominale" si intende la banda massima assegnata nominalmente ad ogni piano detta anche banda massima di picco, con "banda minima riservata" si intende la banda che Airgrid riserva sulla propria infrastruttura per ciascun utente, in relazione al piano sottoscritto, con "banda minima condivisa" si intende la banda che Airgrid riserva sul punto di raccolta utenti in relazione al traffico massimo transitante.

"banda riservata" non si applica su collegamenti di tipologia punto-punto dedicati in quanto tutta la capacità di banda dell'impianto è riservata al singolo sottoscrivente. Con il termine "best effort", al meglio possibile, si intende la banda minima che i ripetitori Airgrid hanno fruibile per ciascun utente, calcolata sul massimo di banda a disposizione del ripetitore e suddivisa per il numero di utenti connessi al medesimo ripetitore.

Tutte le connessioni e piani non più in vendibilità ma attive ed acquistate hanno indicazione di banda minima o best effort nel contratto sottoscritto; le offerte non più sottoscrivibili sono elencate nella relativa tabella.

Tutti i documenti contrattuali non più sottoscrivibili sono archiviati qui.

Tutte le connessioni e piani realizzati per aree e finalità specifiche hanno indicazioni di banda minima best effort se non indicato diversamente.

Tutte le connessioni e piani "ad-hoc" / Fibra Distretti ovvero realizzate su progetto specifico hanno banda minima indicata in fase progettuale.

Gestione del traffico dati e Server DNS

Airgrid s.r.l. per tramite del proprio marchio registrato AirgridNetwork® non applica alcun blocco di particolari categorie di traffico gestendo unicamente le priorità QoS (Quality of Service) e la profilazione di banda dei piani secondo logica riservata, nominale, best-effort, trasferendo all'utenza la responsabilità di quanto transitante sulla propria rete.

Alcune risorse sono tuttavia ad uso esclusivo della rete di Gestione e Controllo di Airgrid e non nelle dirette disponibilità degli utenti in quanto utilizzate per la comunicazioni macchina-macchina ovvero per preservare la sicurezza degli Utenti e della Rete Airgrid e per impedire il propagarsi di infezioni di malware/virus.

La connessione Casa SmartWork è realizzata per fornire un alto grado di sicurezza, pertanto è gestita da firewall il quale ha il compito di vigilare sulle sessioni di lavoro; l'Utente deve specificare quale configurazione

di sicurezza debba essere applicata, dacché qualora non specificata, non verrà applicata. Sulla connessione Casa SmartWork possono essere filtrati e bloccati i servizi non autenticati o di dubbia liceità.

Per tutte le risorse assegnate (IP pubblici, VPN, tunnel, spazio disco, housing/hosting, ecc.), in caso di blacklisting (https://en.wikipedia.org/wiki/Blacklisting) e di conseguente danneggiamento / impossibilità di fruizione della risorsa, sarà cura e onere dell'Utente effettuare il delisting ovvero la procedura rimozione da blacklist.

Qualora tale procedura venga espressamente demandata dall'Utente ad Airgrid, Essa applicherà il costo orario per il tempo impiegato nella procedura ed ogni altro costo derivante.

Airgrid mette a disposizione dei propri utenti due Server DNS 51.77.221.229 - 94.177.202.60

Questi server DNS sono normativamente sicuri e controllati. E' facoltà dell'utente, tuttavia, utilizzare i server DNS che preferisce. Con taluni utenti si è riscontrata la pratica di questi di configurare nel proprio Router WiFi degli indirizzi DNS che "promettevano" di aggirare blocchi imposti dalla legislazione italiana come ad esempio Monopoli di Stato, blocchi attuati da Guardia di Finanza, blocchi su contenuti illeciti e pedo-pornografici.

Qualora si riscontri un problema di questa natura, Airgrid interverrà segnalando all'utente medesimo tale occorrenza (se concesso dall'Autorità Giudiziaria che si esprimerà in merito), riservandosi di procedere ulteriormente tramite la medesima Autorità Giudiziaria competente, qualora il fatto costituisca ipotesi di reato. Ogni onere derivante da questo sarà a carico dell'utente ed Airgrid si intenderà, come da contratto, sollevata in ogni ambito, riservandosi di applicare tali oneri all'utente autore.

Assistenza Tecnica e Informazioni sui Servizi Airgrid

Tutti i Piani di Connettività comprendono il Canone di utilizzo delle infrastrutture di telecomunicazione. In alcuni Piani od Offerte il Canone di utilizzo delle infrastrutture può essere incorporato nel canone di connessione: tale canone rappresenta un forfettario per i diritti di utilizzo della licenza di ricetrasmissione su suolo pubblico, senza la quale il sistema FWA non può legalmente operare.

Ogni altro importo per prestazioni di Assistenza e Servizi è regolato secondo le tariffe pubblicate in Tabella Prestazioni.

Tramite il sito web di Airgrid (https://internet.airgrid.it) è possibile contattare il Supporto Tecnico, così come tramite il portale di Assistenza Tecnica (https://assistenza.airgrid.it).

Per informazioni o necessità tecniche inerenti i Servizi Airgrid l'Utente può altresì contattare il numero geografico 0532/857229 secondo gli orari indicati nella tabella sottostante: a questo numero risponde il centralino telefonico automatizzato. Il personale amministrativo risponde nei giorni e nelle ore indicati in tabella sottostante.

Tramite il centralino telefonico, sezione Assistenza e Supporto, attivo 24 ore su 24, si può contattare l'Assistenza Tecnica: lasciando un messaggio si verrà contattati dal primo operatore disponibile in reperibilità.

Tutte le telefonate, i messaggi di testo, vocali, chat tramite sito web e tramite piattaforma di messaggistica tecnica potranno essere registrate per finalità tecniche interne ai sensi della normativa vigente: è facoltà dell'utente richiederne la cancellazione sicura al termine del rapporto contrattuale o esprimere il diniego alla conservazione di tali dati.

GIORNI	ORARIO
Lunedì	9 - 13
Martedì	9 - 13
Mercoledì	9 - 13
Giovedì	9 - 13
Venerdì	9 - 13

Come funziona la procedura di Assistenza:

1. per ogni richiesta di assistenza o segnalazione di malfunzionamento da parte del Cliente, sia essa pervenuta telefonicamente, tramite messaggio sul centralino, tramite chat, tramite i canali social di Airgrid o tramite e-mail, verrà aperto un ticket (trouble ticket) su https://assistenza.airgrid.it

2. il ticket riepiloga le informazioni comunicate dal Cliente circa la segnalazione effettuata, al fine di avere traccia di tutto il processo di lavorazione fino alla sua chiusura; ogni aggiornamento del ticket giunge in

copia anche al Cliente, al fine di garantire la massima trasparenza sulla lavorazione in corso.

3. un operatore tecnico prenderà in carico la lavorazione del ticket, verificando la segnalazione del Cliente ed eventualmente assegnando tale lavorazione ad un team tecnico (esterno od interno) per la risoluzione del problema.

4. quando assegnato ad un team interno per via di una casistica che non richiede intervento esterno, la lavorazione verrà gestita dal personale tecnico di Airgrid; quando assegnato ad un team esterno (ditta esterna partner) la lavorazione verrà gestita dal personale della ditta esterna parter.

5. dipendentemente dalla natura della segnalazione o richiesta di assistenza, la lavorazione verrà gestita secondo le modalità indicate al paragrafo Garanzia del presente documento Carta dei Servizi.

6. al termine della lavorazione, verrà comunicato al Cliente l'esito tramite il ticket aperto, allegata eventuale scheda di lavorazione (per interventi del team esterno) e aggiornato lo stato del ticket.

Installazione Kit FWA Airgrid ovvero Start-Up

Il Kit FWA Airgrid verrà installato da un installatore certificato Airgrid nella posizione più elevata possibile sull'edificio che l'utente indica come sito ove installare l'impianto, presso il domicilio o sede aziendale indicati nel contratto sottoscritto; di norma si utilizza la paleria pre-esistente ovvero palo antenna TV; qualora non presente paleria o sito per l'installazione del Kit FWA Airgrid, l'installatore concorderà con l'utente la soluzione tecnica migliore e possibile.

Nella Scheda Tecnica di Installazione verrà riportato il tipo di installazione effettuata, il rapporto di segnale ricevuto dal Kit FWA Airgrid ed ogni altro lavoro svolto a titolo di garanzia dell'intervento eseguito a buon fine. L'intervento di installazione inizia con l'uscita del tecnico dalla propria sede.

I costi di installazione sono una tantum oppure a canone mensile in rateizzazione; quando a canone mensile il totale in fase di start-up comprende le mensilità previste dal periodo di fatturazione scelto.

L'installazione comprende un apparato compatibile FWA, antenna per uso esterno, pre-configurazione della CPE FWA, alimentatore IDU PoE 15-24Volt, max 10 metri di cavo dati ethernet, un'ora per un Tecnico Installatore a domicilio o intervento di adeguamento remoto, detti Kit Wireless Airgrid; in caso l'installazione necessiti di tempo, materiali, tecnici o veicoli aggiuntivi, questi verranno fatturati alla successiva emissione di fattura. Il Kit FWA Airgrid è fornito in comodato d'uso ove indicato.

In caso di KO Tecnico, tale nota verrà indicata nella Scheda Tecnica di Installazione; in caso di KO tecnico sull'attivazione ed in assenza di sopralluogo tecnico di verifica, verrà fatturato al Cliente l'importo indicato in contratto / informazioni generali per l'uscita del personale tecnico, mentre tutti gli altri importi, qualora corrisposti, verranno restituiti al sottoscrivente entro 90 giorni dalla data riportata sulla Scheda Tecnica di Installazione.

Installazione "Prova Internet"

Per le promozioni che prevedono il servizio di "prova internet", il Cliente dovrà versare un contributo cauzionale per il valore degli apparati che sono forniti al Cliente, per importo indicato in Contratto al momento della sottoscrizione, che verrà restituito qualora il Cliente confermi la permanenza contrattuale ovvero qualora restituisca quanto fornito al momento della cessazione del rapporto; dall'importo cauzionale saranno detratti i costi di manodopera sostenuti da Airgrid per lo svolgimento della fornitura, ivi compresi materiali e minuteria a perdere: il Kit Airgrid è fornito in comodato d'uso ed in caso di cessazione al termine della prova dovrà essere restituito entro 14 giorni nelle medesime condizioni in cui è stato fornito: sono a carico del cliente tutti gli oneri cagionati da cattivo stato di conservazione, danneggiamento, incuria, mancata restituzione al termine del periodo di prova.

Installazione Kit Fibra Airgrid ovvero Start-Up

Il Kit Fibra Airgrid verrà installato da un installatore certificato Airgrid nella posizione più idonea all'interno dell'edificio che l'utente indica come sito ove installare l'impianto, presso il domicilio o sede aziendale indicati nel contratto sottoscritto; di norma si utilizzano prese, frutti e canaline pre-esistenti; qualora non presente alcuna predisposizione l'installatore concorderà con l'utente la soluzione tecnica migliore e possibile.

Nella Scheda Tecnica di Installazione verrà riportato il tipo di installazione effettuata, il rapporto di segnale ricevuto dal Kit Fibra Airgrid ed ogni altro lavoro svolto a titolo di garanzia dell'intervento eseguito a buon fine. L'intervento di installazione inizia con l'uscita del tecnico dalla propria sede.

I costi di installazione sono una tantum oppure a canone mensile in rateizzazione; quando a canone mensile il totale in fase di start-up comprende le mensilità previste dal periodo di fatturazione scelto.

L'installazione comprende un apparato compatibile per terminazione di fibra ottica (CPE ONT), pre-configurazione della CPE, alimentatore IDU 12-24Volt, max 10 metri di cavo dati ethernet, un'ora per un Tecnico Installatore a domicilio o intervento di adeguamento remoto, detti nell'insieme Kit Fibra Airgrid; in caso l'installazione necessiti di tempo, materiali, tecnici o veicoli aggiuntivi, questi verranno fatturati alla successiva emissione di fattura. Il Kit Fibra Airgrid è fornito in comodato d'uso ove indicato.

In caso di KO Tecnico, tale nota verrà indicata nella Scheda Tecnica di Installazione; in caso di KO tecnico sull'attivazione ed in assenza di sopralluogo tecnico di verifica, verrà fatturato al Cliente l'importo indicato in contratto / informazioni generali per l'uscita del personale tecnico, mentre tutti gli altri importi, qualora corrisposti, verranno restituiti al sottoscrivente entro 90 giorni dalla data riportata sulla Scheda Tecnica di Installazione.

Definizione di Kit Airgrid

Il Kit Airgrid è un aggregato funzionale costituito da un apparato elettronico compatibile FWA/Fibra detto CPE (https://it.wikipedia.org/wiki/Customer_Premise_Equipment), da un elemento passivo radio-riflettente detto antenna, il quale è parte integrante del CPE (nel caso di Kit Airgrid in tecnologia FWA), da un alimentatore detto IDU CPE PoE Adapter e da una calata di cavo ethernet schermato da esterno (lunghezza variabile in base all'installazione), con relativi connettori intestati, uno per capo.

Tempi massimi di installazione

Per le connessioni Residenziali l'installazione del Kit Airgrid che permette l'accesso a Internet avverrà in un tempo massimo di 60 giorni dal ricevimento del pagamento degli importi di Attivazione e Installazione, fatti salvi i casi di eccezionali problematiche tecniche ed i casi concordati con il Cliente; in caso di ritardo verrà riconosciuto, su richiesta del Cliente, un indennizzo pari a 0,49 € iva compresa, per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di 14,70 € iva compresa. Tale contropartita è applicata su tutte le connessioni ad esclusione di Casa Base, Casa ISEE Uno, Piano Voucher Infratel che vengono fornite a prezzo di costo come agevolazione per fasce di utenti a basso reddito.

Per le connessioni Aziendali l'installazione del Kit Airgrid che permette l'accesso a Internet avverrà in un tempo massimo di 40 giorni dal ricevimento del pagamento degli importi di Attivazione e Installazione, fatti salvi i casi di eccezionali problematiche tecniche ed i casi concordati con il Cliente; in caso di ritardo verrà riconosciuto, su richiesta del Cliente, un indennizzo pari a 0,50 € + iva, per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di 15,00 € + iva.

Cessazione Contratto e Rimozione Kit Airgrid (FWA/Fibra)

Il Kit Airgrid viene fornito in comodato d'uso ovvero ceduto qualora l'offerta sottoscritta lo preveda, per le finalità previste dal Contratto, Informazioni Generali e Condizioni Generali.

In caso di cessazione d'uso dovuta a recesso ovvero disdetta, il fornitore provvederà alla sospensione dei servizi nei termini previsti dal contratto e l'utente potrà effettuare la rimozione del Kit Airgrid e restituzione senza alcun ritardo, presso uno dei punti di presenza territoriali di Airgrid s.r.l.

(si veda mappa Punti Vendita), qualora il Kit Airgrid sia fornito in comodato d'uso; qualora non si effettui la restituzione ovvero gli apparati restituiti siano danneggiati, ne verrà addebitato il costo.

In caso di cessazione prima della naturale scadenza del contratto l'utente è tenuto al pagamento dei costi tecnici di disattivazione previsti in contratto, i quali comprendono: opera non ordinaria di cessazione della fornitura tramite la rimozione manuale ed archiviazione in sicurezza dei dati di connessione utente a termine di legge per la conservazione fino ad un massimo di ulteriori 12 mesi oltre la cessazione, a disposizione dell'autorità giudiziaria, opera non ordinaria di riconfigurazione consegna banda di transito da e verso internet exchange nazionali ed internazionali, opera non ordinaria di rimozione attribuzione risorse utente ove per risorse si intendono servizi come ad esempio IP pubblici, servizi VPN, servizi DataCenter, servizi Web.

Modem Libero - DELIBERA AGCOM N. 348/18/CONS

Scegliendo di utilizzare un Router non fornito da Airgrid s.r.l. il Cliente solleva Airgrid s.r.l. da ogni responsabilità diretta e/o indiretta connessa all'utilizzo del proprio Router ed è a conoscenza che in questo caso il servizio di Assistenza Tecnica di Airgrid s.r.l. è limitato alla sola verifica della presenza di connettività, non potendo diagnosticare eventuali malfunzionamenti della rete interna del Cliente. Qualora il Cliente scelga di utilizzare il proprio Router, Airgrid s.r.l. fornirà le credenziali di accesso alla rete che il Cliente dovrà inserire nel proprio Router: in questo caso Airgrid s.r.l. non fornirà alcuna assistenza alla configurazione del proprio router. Qualora il Cliente scelga di utilizzare il proprio Router (o dispositivo analogo), questi deve essere un dispositivo con interfaccia WAN ethernet in grado di supportare il protocollo PPPoE e dovrà essere compatibile con i seguenti protocolli: DHCP option 82, TR-069, VLAN tag.

Servizi Accessori contrattuali per la Casa e per l'Azienda

NOME SERVIZIO	CANONE MENSILE	DESCRIZIONE
-- CASA --	€ IVA COMPRESA	- - -
Servizio Firewall CPE SicurezzaPiù	€ 4,00	Configurazione di Firewall attivabile sulla CPE, per bloccare pre-determinate porte o range di porte, secondo le disposizioni dell'utente.
ProGamer Kit - Intrattenimento Domestico	€ 5,00	Configurazione di instradamento che consente di avere il miglior percorso minimo possibile verso i più conosciuti server di gaming e streaming content provider.
IP Statico Pubblico	€ 12,00	Risorsa IPv4 assegnata univocamente all'utente.
Upload maggiorato	€ 12,00	Maggiorazione della banda in upload + 10 Mbit/s.
-- AZIENDA --	€ IVA ESCLUSA	- - -
1 IP Statico Pubblico	€ 12,00	Risorsa IPv4 assegnata univocamente all'utente.
8 IP Statici Pubblici	€ 60,00	Risorsa IPv4 assegnata univocamente all'utente, fornita in classe /29
Servizio VPN a due punti	€ 11,48	Connessione dedicata e cifrata da e verso due punti distinti della rete dell'utente, passando attraverso al rete pubblica internet.
Server VPN multi-utente per smartworking	€ 57,38	Dispositivo che consente di creare un nodo verso cui attivare servizi VPN.
Upload maggiorato	da € 20 a € 40	Maggiorazione della banda in upload, fino a +20Mbit/s
Servizio Hot-Spot	1 AP = € 155,78 2 AP = € 311,56	Installazione ed attivazione di uno o più Access Point WiFi (dispositivi di accesso a internet WIFi), per fornire determinati servizi specifici.

Gestione malfunzionamenti, Segnalazioni, SLA e Rimborsi

Per le connessioni Residenziali la gestione dei malfunzionamenti al servizio per cause imputabili ad Airgrid e segnalati al Servizio Clienti (https://assistenza.airgrid.it) avverrà entro il 7° giorno lavorativo successivo al giorno della segnalazione, salvo escalation in Urgenza/Emergenza.

Fanno eccezione malfunzionamenti e guasti sulla rete nazionale o locale, causati da condizioni di Calamità Naturale e tutto quanto non imputabile ad Airgrid ovvero, ad esempio, manomissioni ed incuria del Cliente sugli apparati forniti in comodato d'uso ovvero tutto quanto causato da normale usura dei componenti/apparati forniti, eventi atmosferici, cause esterne (i.e. interruzioni/malfunzionamenti rete elettrica).

In caso di ritardo verrà riconosciuto, su richiesta del Cliente, un indennizzo pari a 3% iva compresa dell'importo di canone mensile per ogni giorno lavorativo di ritardo, fino ad un massimo di 30 € IVA compresa. Tale contropartita è applicata su tutte le connessioni ad esclusione di Casa Base, Casa ISEE Uno, Piano Voucher 2020 che vengono fornite a prezzo di costo come agevolazione per fasce di utenti a basso reddito ovvero come aggiornamenti migliorativi senza aggravio di costo per l'utente.

Per le connessioni Aziendali, "ad-hoc" ovvero dedicate la gestione dei malfunzionamenti al servizio per cause imputabili ad Airgrid e segnalati al Servizio Clienti (https://assistenza.airgrid.it) avverrà entro il 6° giorno lavorativo successivo al giorno della segnalazione fatto salvo diverso piano SLA sottoscritto, con definizione del guasto entro 48 ore dalla segnalazione.

Fanno eccezione malfunzionamenti e guasti sulla rete nazionale o locale, causati da condizioni di Calamità Naturale e tutto quanto non imputabile ad Airgrid ovvero, ad esempio, manomissioni ed incuria del Cliente sugli apparati forniti in comodato d'uso ovvero tutto quanto causato da normale usura dei componenti/apparati forniti. In caso di ritardo verrà riconosciuto, su richiesta del Cliente, un indennizzo pari a 3% iva esclusa dell'importo di canone mensile, per ogni giorno lavorativo di ritardo, fino ad un massimo di 45 € IVA esclusa.

Nome Piano aziendale	Descrizione inclusioni	Prezzo € I.V.A esc
SLA Base	in lavorazione entro il 6° giorno lavorativo successivo al giorno della segnalazione salvo esclusioni indicate in contratto	incluso nel piano
SLA Premium	in lavorazione entro il 3° giorno lavorativo successivo al giorno della segnalazione salvo esclusioni indicate in contratto	€ 20 /mese
SLA Premium Plus	in lavorazione entro il 3° giorno lavorativo successivo al giorno della segnalazione salvo esclusioni indicate in contratto, pacchetto comprensivo di un intervento presso sede cliente ogni 4 mesi per max 2 h e 1 tecnico; materiali, prodotti, veicoli/mezzi e chilometraggio esclusi (non cumulabile)	€ 35 /mese

Reclami

Airgrid si impegna a fornire un servizio di buona qualità, tuttavia, qualora il Cliente si ritenga non soddisfatto può presentare ad Airgrid reclami o segnalazioni contattando telefonicamente il Servizio Clienti Commerciale, per iscritto tramite posta ordinaria inviata al nostro recapito di Sede Legale di Via Confine Superiore n. 46, San Pietro Capofiume, 40062 Molinella - BO, oppure tramite posta elettronica certificata (PEC).

Non potranno essere accettati reclami che non siano stati prima gestiti tramite il portale di Assistenza Tecnica (https://assistenza.airgrid.it), con esito negativo o tempi di gestione difformi da quanto previsto da SLA del piano sottoscritto. Airgrid si impegna a definire il reclamo entro 45 giorni dal suo ricevimento.

Fatturazione

Airgrid fatturerà al Cliente gli importi dovuti con cadenza bimestrale, semestrale o secondo il periodo previsto dal contratto. Le fatture saranno inviate al Cliente all'indirizzo e-mail da questi fornito oppure in modalità elettronica, ai sensi del D. Lgs. 20.02.204, n. 52, come disciplinata dalla Circolare dell'Agenzia delle Entrate n. 45/E del 19.10.2005. Il Cliente, sottoscrivendo il contratto, esprime il proprio consenso al ricevimento delle fatture in modalità elettronica.

La fattura in modalità elettronica verrà inviata automaticamente all'indirizzo di posta elettronica indicato dal Cliente nel contratto sottoscritto. Qualora il Cliente ritenga di non aver ricevuto il documento sarà sua cura richiederne una copia.

Definizione di Guasto

Qualora la velocità rilevata al connettore, cioè al punto di consegna della fornitura, si attesti per più del 90% del tempo - di cui per tempo si intende un periodo non inferiore alle 170 ore continuative - su valori al di sotto delle velocità o percentuale di banda riservata/garantita indicate dal proprio contratto, la fornitura si intenderà in guasto.

Qualora in connessione con tecnologia FWA si verifichi una perdita di pacchetti, lato Radio/CPE, superiore al 20% per un periodo non inferiore alle 170 ore continuative, la fornitura si intenderà in guasto. Qualora in connessione con tecnologia FIBRA si verifichi una perdita di pacchetti, lato ONT, superiore al 15% per un periodo non inferiore alle 170 ore continuative, la fornitura si intenderà in guasto.

Garanzia

Airgrid s.r.l. fornisce assistenza tecnica gratuita da NOC (network operation center), in modalità remota, nei giorni ed ore indicati nella presente Carta dei Servizi, solo su apparati/impianti/prodotti da essa forniti ed entro il dominio della Rete Airgrid, dunque ove termina questo presso il punto di consegna del servizio (CPE/ONT), qualora il guasto sia da imputarsi a colpa accertata del fornitore Airgrid s.r.l., applicando i termini di garanzia legale previsti dalla normativa vigente, di cui 2 anni per il Cliente Consumatore e 1 anno per il Cliente B2B; ogni altro intervento è da intendersi a carico del cliente come pure ad egli sarà addebitato ogni materiale, manodopera od apparato aggiuntivo installato/impiegato durante l'intervento.

Gli apparati/impianti/prodotti ceduti e pagati in soluzione unica oppure a rate oppure forniti in comodato d'uso gratuito oppure in noleggio, su scelta esplicita del cliente ovvero selezionando una offerta standard o promozionale, prevedono garanzia legale prevista dalla normativa vigente qualora il guasto sia da imputarsi a colpa accertata del fornitore ovvero Airgrid s.r.l., diversamente il cliente potrà avvalersi dell'assistenza del produttore. Airgrid s.r.l. non fornisce garanzia su prodotti e servizi forniti in omaggio o gratuitamente ovvero all'interno di promozioni/offerte con tali modalità, i quali hanno garanzia diretta del produttore. La Pratica di Gestione Garanzia potrà essere avviata tramite la compilazione dell'apposito modulo in Area Clienti - Modulistica.

Fuori Garanzia

Qualora il guasto non sia da imputarsi a colpa accertata del fornitore Airgrid s.r.l. ovvero i termini di garanzia legale siano scaduti, i materiali ed i prodotti impiegati nella riparazione e/o sostituzione del Kit Airgrid verranno fatturati secondo il seguente tariffario; il tariffario è altresì valido come riferimento per i prezzi di prodotti e materiali:

Descrizione	Prezzo IVA esclusa
CPE Residential (apparato+antenna esterna). Pt.1/2 Kit Airgrid	€ 143,65
CPE Business (apparato+antenna esterna). Pt.1/2 Kit Airgrid	€ 270,00
IDU CPE PoE adapter. Pt. 2/2 Kit Airgrid	€ 19,50
Cavo Dati da esterno (al metro)	€ 2,05
Cavo Dati da interno (al metro)	€ 1,15
Patch ethernet 1 metro	€ 3,39
Patch ethernet 2 metri	€ 4,22
Patch ethernet 3 metri	€ 7,61
Patch ethernet 5 metri	€ 11,83
Plug ethernet schermato	€ 1,50
Multipresa elettrica con filtro di rete	€ 19,50
Modem/Router WiFi (per VDLS2/FTTC)	€ 98,36
Router WiFi5 FritzBox 4040 AC	€ 139,35
Router WiFi6 FritzBox 4050/7510 AX VoIP (mod. residenziale)	€ 188,52
Router WiFi6 FritzBox 7530 AX VoIP + NAS port (mod. aziendale base)	€ 225,41
Range Extender WiFi AVM FritzRepeater AX 1200	€ 106,56
Range Extender WiFi AVM FritzRepeater AC 600	€ 57,38
Router WiFi Business	€ 295,08

Riepilogo tabellare dei costi contrattuali per operazione

Tutti i costi addebitabili al Cliente sono qui riportati a caratteri generali secondo il riferimento standard, indi escluse eventuali promozioni od offerte sottoscritte che ne modifichino l'importo.

DESCRIZIONE	CASA (IVA compresa)	AZIENDA (IVA esclusa)
KO Tecnico	€ 199,00	€ 163,15
Sopralluogo a domicilio	€ 99,00	€ 81,15
Recesso (costo tecnico di dismissione)	€ 146,40	€ 120,00
Disdetta	€ 0	€ 0
Intervento a Vuoto (assenza cliente o rifiuto/annullamento lavoro da parte del cliente, il giorno dell'intervento)	€ 158,60	€ 130,00
Mancato Rispetto Durata minima contrattuale delle promozioni attivate alla sottoscrizione contratto	€ 112,24	€ 92,00
Mancato Rispetto Durata minima contrattuale	€ 219,60	€ 180,00
Mancata Restituzione del Kit Airgrid al termine del rapporto contrattuale	€ 199,00	€ 163,15
Recesso su contratto con mesi di prova/gratuiti	€ 240,00	€ 340,00
Operazioni di Segreteria amministrativa (cadauna)	€ 18,30	€ 15,00
Sollecito di pagamento (cadauno)	€ 30,50	€ 25,00

ID DOC: 0106AG230218

Copyright © 2006 - 2026 Airgrid s.r.l. | P.IVA IT02617451204 | ROC 13482 | Trasparenza Tariffaria | Privacy