

PRESTAZIONI FORNITE CON L'OFFERTA – Allegato 1 alla Del. 156/23/CONS

Prestazioni fornite con l'offerta

1. Nome commerciale dell'offerta	ULTRADSL Internet
2. Tecnologia utilizzata per fornire il servizio	FTTC
3. Velocità minime della connessione	Download: 2 Megabit/s Upload: 256 Kilobit/s
4. Ritardo massimo della connessione	95 millisecondi
5. Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione	5%
6. Velocità massime della connessione	(Nota 1)
7. Velocità normalmente disponibili della connessione	
8. Velocità pubblicizzate della connessione	Download: fino a 100 Megabit/s Upload: fino a 20 Megabit/s
9. Tipologia di indirizzo IPv4 assegnato	Indirizzo IP pubblico, con assegnazione dinamica
10. Tipologia di indirizzo IPv6 assegnato	No
11. Disponibilità di meccanismi di QoS	No
12. Eventuali ulteriori limitazioni del servizio d'accesso a Internet	No
13. Informazioni relative al modem libero	L'utente può utilizzare un proprio modem alternativo, configurandolo come da specifiche tecniche fornite da ns. personale
14. Antivirus, firewall	No
15. Assistenza tecnica	Assistenza tecnica gratuita disponibile contattandoci al numero telefonico aziendale 0187.520737
16.	<p>Come previsto dalla Delibera 156/23/CONS, art. 4, comma 3, per gli indicatori di cui ai precedenti punti da 3. a 7. i valori riportati costituiscono un impegno contrattuale. Il cliente può misurare la qualità della sua connessione a internet tramite il software di misura AGCOM (Ne.Me.Sys) scaricabile alla pagina https://misurainternet.it/misura-nemesys/. Al termine della misura è rilasciato un certificato attestante le risultanze ottenute. Qualora il cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli contrattualizzati, può inviare un reclamo, entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, tramite l'utilizzo dell'apposito pulsante di invio presente in ogni area privata utente del sito www.misurainternet.it, che utilizza un canale di comunicazione diretto, sicuro e certificato con il nostro servizio di assistenza clienti. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato.</p> <p>Ove il cliente non riscontri, a fronte di una seconda misurazione effettuata con Ne.Me.Sys trascorsi trenta giorni dalla presentazione del reclamo, il ripristino dei livelli di qualità del servizio, il cliente può recedere senza costi dal contratto mediante comunicazione inviata con lettera raccomandata o messaggio di posta elettronica certificata con un preavviso minimo di 30 giorni;</p> <p>Per ogni segnalazione inerente ai servizi erogati, il cliente può, inoltre, presentare un reclamo mediante l'invio di una comunicazione scritta con raccomandata a/r all'indirizzo Ampersand srl via Picco 3 – 19124 La Spezia - SP, o via PEC all'indirizzo ampersand@pec-cdh.it o contattandoci. Qualora il cliente ritenesse che sia stato violato un suo diritto o interesse, prima di poter agire in sede giurisdizionale, dovrà esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione, ad esempio dinanzi al CORECOM competente, tramite la piattaforma ConciliaWeb.</p>

(Nota 1) Entro 5 mesi dalla pubblicazione della Delibera 156/23/CONS (avvenuta il 31 luglio 2023) l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) emana una nuova versione del documento "Linee guida attuative delle disposizioni dell'AGCOM sulla qualità di accesso a internet da postazione fissa" (cfr. art. 12, comma 5, della Delibera 156/23/CONS). I valori inerenti alle **velocità massime** (punto 6.) e alle **velocità normalmente disponibili** (punto 7) sono stabiliti e resi disponibili entro 120 giorni dalla emanazione delle suddette Linee guida.