

Profilo con accesso alla rete in tecnologia FTTC e velocità nominale di 200 in download e di 20 in upload.

Prospetto conforme a quanto previsto all'art. 5 comma 6 e allegato 1 del Regolamento in MATERIA DI QUALITA' E CARTE DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONI DA POSTAZIONE FISSA (Delibera AgCOM n. 156/23/CONS).

Prestazione fornita con l'offerta	
1. Nome Commerciale dell'offerta	Connesi Family FTTC
2. Tecnologia Utilizzata per fornire il Servizio	FTTC
3. Velocità minime della connessione	1/0,5 Mbps
4. Ritardo massimo della connessione	150 ms
5. Tasso minimo di Perdita dei pacchetti della connessione	1%
6. Velocità massima della connessione	200/20
7. Velocità normalmente disponibili della connessione	4/2 Mbps
8. Velocità pubblicizzate della connessione	200
9. Tipologia di indirizzo IPv4 assegnato	N°1 IPV4 Statico Pubblico
10. Tipologia di indirizzo IPv6 assegnato	Pubblico statico subnet /64
11. Disponibilità di meccanismi di QoS	NO
12. Eventuali ulteriori limitazioni del servizio accesso a internet	NO tranne i casi previsti dalla legge
13. Informazione relative al modem libero	https://www.connesi.it/configura-il-tuo-router-modem/
14. Antivirus, firewall	NO
15. Assistenza tecnica	0742 510000 assistenza@connesi.it
16. Strumenti a disposizione dell'utente	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 servizio di assistenza clienti di Connesi. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato. Ove il cliente non riscontri,

	<p>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: a. in caso di mancato rispetto delle “velocità minime della connessione in download e upload” (punto 3.), del “ritardo massimo della connessione” (punto 4.) o del “tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione” (punto 5.), il cliente può recedere senza costi dal contratto mediante comunicazione inviata a Connesi S.p.A. con lettera raccomandata o messaggio di posta elettronica certificata; b. in caso di mancato rispetto delle “velocità minime, massime e normalmente disponibili della connessione in download e upload” (punti 3. 6. e 7), del “ritardo massimo della connessione” (punto 4.) o del “tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione” (punto 5.), il cliente può richiedere l’indennizzo contrattualmente previsto (Nota 1) o avviare una procedura tramite piattaforma ConciliaWeb dell’Autorità. Come previsto dalla Delibera 156/23/CONS, art. 10, comma 5, con riferimento alle “velocità minime della connessione in download e upload” (punto 3.), al “ritardo massimo della connessione” (punto 4.), e al “tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione” (punto 5.) la richiesta dell’indennizzo deve considerarsi alternativa alla facoltà di recesso senza costi.</p>
--	---