

Trasparenza tecnica
Allegato 1 alla delibera AGCOM 156/23/CONS
PRESTAZIONI FORNITE CON L'OFFERTA

1	Nome commerciale dell'offerta	PROFILO FTTC 200 MEGA PRIVATI
2	Tecnologia utilizzata per fornire il servizio	FTTC
3	Velocità minime della connessione	Download: 10 Mbps Upload: 1 Mbps
4	Ritardo massimo della connessione	90 ms
5	Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione	5 %
6	Velocità massime della connessione	Download/Upload: 200 Mbps / 20 Mbps
7	Velocità normalmente disponibili della connessione	Download/Upload: 100 Mbps / 10 Mbps
8	Velocità pubblicizzate della connessione	Download: fino a 200 Mbps Upload: fino a 20 Mbps
9	Tipologia di indirizzo IPv4 assegnato	Indirizzo IP pubblico dinamico. L'indirizzo viene riassegnato con il riavvio dell'apparato CPE
10	Tipologia di indirizzo IPv6 assegnato	Non assegnato
11	Disponibilità di meccanismi di QoS	Non vengono adottate tecniche sulla rete per garantire specifici livelli di qualità di servizio o eventuali meccanismi di prioritizzazione del traffico.
12	Eventuali ulteriori limitazioni del servizio d'accesso a Internet	No
13	Informazioni relative al modem libero	Contattare l'assistenza al n. 0574 / 32378 o scrivendo un'email all'indirizzo tecnico@soluzionipotenza.it per la corretta configurazione del modem
14	Antivirus, firewall	No
15	Assistenza tecnica	https://www.soluzionipotenza.it

16	<p>Come previsto dalla Delibera 156/23/CONS, art. 4, comma 3, per gli indicatori di cui ai 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 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 Soluzioni Potenza S.r.l. 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 30 (trenta) giorni dalla presentazione del reclamo, il ripristino dei livelli di qualità del servizio:</p> <p>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 Soluzioni Potenza S.r.l con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno o messaggio di posta elettronica certificata;</p> <p>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 (attualmente ancora in fase di definizione da parte dell'Autorità) 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>
----	--