

INFORMAZIONI DI CUI ALL'ALLEGATO 1 DELLA DELIBERA AGCOM 156/23/CONS – SI.DATI - FTTH 1000

Prospetto redatto ai sensi dell'art. 5 comma 6 e all' Allegato 1 del Regolamento in materia di Qualità e Carte dei Servizi di Comunicazione da postazione fissa (Delibera AGCOM n. 156/23/CONS)

1	Nome Commerciale dell'Offerta	SI.DATI FTTH - 1000: UH.G.UD.1000R6; UH.G.UNF.1000R6; UH.G.OFP1000ABR6; UH.G.OFA1000ABR6; UH.G.OFP1000CDR6; UH.G.OFA1000CDR6; UH.G.TI.1000R6							
2	Tecnologia utilizzata per fornire il servizio	FTTH							
3	Velocità minime della connessione	download	50 Mbps						
		upload	5 Mbps						
4	Ritardo massimo nella connessione	60 ms							
5	Tasso massimo di perdita dei pacchetti di connessione	0,1%							
6	Velocità massime della connessione	Velocità massima download				800 Mbps			
		Velocità massima upload				80 Mbps			
7	Velocità normalmente disponibile	Velocità normalmente disponibile in download				100 Mbps			
		Velocità normalmente disponibile in upload				10 Mbps			
8	Velocità pubblicizzate della connessione	Velocità in download in offerta commerciale				1Gbps			
		Velocità in upload in offerta commerciale				300 Mbps			
9	Tipologia di indirizzo IPv4 assegnato	pubblico	x	privato		statico		Dinamico	x
10	Tipologia di indirizzi IPv6 assegnati	NO							
11	Disponibilità di meccanismi di QoS	NO							
12	Eventuali limitazioni del servizio di accesso ad Internet	NO							
13	Informazioni relative al modem libero	Fermo restando che le varietà delle tecnologie utilizzate non permettono di avere un riferimento univoco dei parametri di configurazione per utilizzare un proprio modem, qualora il cliente decida di voler usufruire del modem libero dovrà contattare il servizio assistenza Clienti di Sielco al numero 800 959349							
14	Antivirus e Firewall in fornitura	NO							

15	Assistenza tecnica	Si rimanda all'articolo 10 delle Condizioni generali di contratto TLC pubblicate alla pagina https://sielco.it/informazioni-per-utenti-telecomunicazioni/ .Numero Verde per assistenza clienti 800959349 dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 19.30 (tramite servizio di reperibilità).
16	<p>Come previsto dalla Delibera 156/23/CONS, art. 4, c. 3, per gli indicatori di cui ai precedenti punti da n. 3 a n.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. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato. 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:</p>	
<p>a. in caso di mancato rispetto delle “velocità minime della connessione in download e upload” (n. 3), del “ritardo massimo della connessione” (n 4) o del “tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione” (n 5.), <u>il cliente può recedere senza costi dal contratto mediante comunicazione inviata con lettera raccomandata o messaggio di posta elettronica certificata;</u></p> <p>b. in caso di mancato rispetto delle “velocità minime, massime e normalmente disponibili della connessione in download e upload” (n. 3. n. 6. e n. 7), del “ritardo massimo della connessione” (n.4) o del “tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione” (n. 5), <u>il cliente può richiedere l’indennizzo contrattualmente previsto (Nota 1) o avviare una procedura di conciliazione attraverso la piattaforma <i>ConciliaWeb</i> dell’Autorità.</u></p> <p>Come previsto dalla Delibera 156/23/CONS, art. 10, c. 5, con riferimento alle “velocità minime della connessione in download e upload” (n. 3), al “ritardo massimo della connessione” (n. 4), e al “tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione” (n.5.) la richiesta dell’indennizzo deve considerarsi alternativa alla facoltà di recesso senza costi.</p>		