

PRESTAZIONI FORNITE CON L'OFFERTA

1. Nome commerciale dell'offerta	100% CONTINUITY (FTTC) 100% CONTINUITY + VPBX (FTTc)
2. Tecnologia utilizzata per fornire il servizio:	FTTC
3. Velocità minime della connessione	Download 5 Mbps, 1 Upload Mbps
4. Ritardo massimo della connessione	70ms
5. Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione	0,10%
6. Velocità massime della connessione	Download: 150 Megabit/s Upload: 15 Megabit/s
7. Velocità normalmente disponibili della connessione	Download: 20 Megabit/s Upload: 2 Megabit/s
8. Velocità pubblicizzate della connessione	200Mbps/20Mbps
9. Tipologia di indirizzo IPv4 assegnato	Indirizzo IPv4 dinamico con frequenza randomica. Indirizzo IPv4 statico su progetto
10. Tipologia di indirizzi IPv6 assegnati	Non disponibile
11. Disponibilità di meccanismi di QoS:	Non disponibile
12. Eventuali limitazioni del servizio d'accesso a Internet	Nessuna limitazione se non quelle previste dalla legge
13. Informazioni relative al modem libero	Per i parametri di configurazione, si prega di contattare Zucchetti al recapito di assistenza tecnica di cui al punto 15.
14. Antivirus, firewall	Non disponibile
15. Assistenza tecnica	https://www.zucchettiinformatica.it/it/support/
16. Mezzi di ricorso	<p>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.</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:</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 Zucchetti Informatica con lettera raccomandata 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 contrattualmente previsto o avviare una procedura tramite piattaforma ConciliaWeb dell'Autorità.</p> <p>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> <p style="text-align: center;">***</p> <p>Il Cliente potrà sempre effettuare uno speed test AGCOM tramite https://misurainternet.it, il quale <u>non</u> rilascia una misura certificata.</p>