

## Profilo con accesso alla rete in Fibra Mista Rame - FTTC - con velocità fino a 100 Mbit/s in download e fino a 20 Mbit/s in upload

Prospetto conforme a quanto previsto all'art. 5 comma 6 e all'Allegato 1 del REGOLAMENTO IN MATERIA DI QUALITÀ E CARTE DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONI DA POSTAZIONE FISSA (Delibera AGCom n. 156/23/CONS)

Prestazioni fornite con l'offerta		
1.	Nome commerciale offerta	-HYBRIDSPEED BIZ -URBAN FIBER FAMILY
2.	Tecnologia utilizzata per fornire il servizio	FTTC
3.	Velocità minima della connessione	Download: 10 Megabit/s Upload: 1 Megabit/s
4.	Ritardo massimo della connessione	70
5.	Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione	0,1
6.	Velocità massime della connessione	Download: 80 Megabit/s Upload: 15 Megabit/s
7.	Velocità normalmente disponibili della connessione	Download: 20 Megabit/s Upload: 1 Megabit/s
8.	Velocità pubblicizzate della connessione	Download: fino a 100 Megabit/s Upload: fino a 20 Megabit/s
9.	Tipologia di indirizzo IPv4 assegnato	Si
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	<a href="https://connectivia.it/modem-alternativo/">https://connectivia.it/modem-alternativo/</a>
14.	Antivirus, firewall	
15.	Assistenza tecnica	<a href="https://connectivia.it/assistenza-connectivia/">https://connectivia.it/assistenza-connectivia/</a>
16.	<p>In base all'articolo 4 Comma 3 dell'Allegato A alla delibera 156/23/CONS gli indicatori relativi alle velocità minime della connessione in download e upload, ritardo massimo della connessione, tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione, velocità massime di connessione in download ed upload e velocità normalmente disponibili della connessione in download ed upload, costituiscono un impegno contrattuale per l'operatore. Il cliente può misurare la qualità della sua connessione a Internet tramite il software di misura AGCOM (Ne.Me.Sys) scaricabile alla pagina <a href="https://misurainternet.it/misura-nemesys">https://misurainternet.it/misura-nemesys</a>. Al termine della misura è rilasciato un certificato attestante le risultanze della misura effettuata. Qualora da tali risultanze il cliente riscontri valori degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli contrattualizzati può inviare, entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, il certificato attestante la misura effettuata, rilasciato per conto dell'Autorità, tramite l'utilizzo dell'apposito pulsante di invio presente in ogni area privata utente del sito <a href="http://www.misurainternet.it">www.misurainternet.it</a>, che utilizza un canale di comunicazione diretto, sicuro e certificato con i servizi di assistenza clienti dell'operatore. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato. In alternativa, il cliente può presentare un reclamo circostanziato, aprendo una segnalazione al Servizio Clienti di Connectivia <a href="tel:800978454">800 978 454</a> o agli altri canali indicati nella Carta dei Servizi. Se, a fronte di una seconda misurazione effettuata con Ne.Me.Sys trascorsi trenta giorni dalla presentazione del reclamo, il cliente non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio potrà:</p> <p>a) in caso di mancato rispetto delle velocità minime della connessione in download e upload, del ritardo massimo della connessione o del tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione, recedere senza costi dal contratto mediante comunicazione inviata a Connectivia;</p> <p>b) per i contratti sottoscritti a partire dal 31 luglio 2023, in caso di mancato rispetto delle velocità minime, massime e normalmente disponibili della connessione in download e upload, del ritardo massimo della connessione o del tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione, richiedere l'indennizzo contrattualmente previsto nella misura prevista dalla Carta dei Servizi di Connectivia o avviare una procedura tramite la piattaforma ConciliaWeb dell'Autorità medesima. Con riferimento alle velocità minime della connessione in download e upload, al ritardo massimo della connessione, e al tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione la richiesta dell'indennizzo deve considerarsi alternativa alla facoltà di recesso senza costi.</p>	