

Dettaglio tecnico riepilogativo come dall'art. 5 comma 6 e all' Allegato 1 della Delibera AGCom n. 156/23/CONS

1	Nome commerciale dell'offerta	Servizi Casa FTTH 1000/100	
2	Tecnologia utilizzata per fornire il servizio	FTTH	
3	Velocità minime della connessione (in mbps)	Download	nota 1
		Upload	nota 1
4	Ritardo massimo della connessione (in millisecondi)	10	
5	Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione (in percentuale)	0,1	
6	Velocità massime della connessione (in mbps)	Download	nota 1
		Upload	nota 1
7	Velocità normalmente disponibili della connessione (in mbps)	Download	nota 1
		Upload	nota 1
8	Velocità pubblicizzate della connessione (in mbps)	Download	1000
		Upload	100
9	Tipologia di indirizzo IPv4 assegnato	1 INDIRIZZO IPv4 IN CARRIER-GRADE NAT	
10	Tipologia di indirizzi IPv6 assegnati	1 CLASSE INDIRIZZI PUBBLICI STATICI IPv6 / 56	
11	Disponibilità di meccanismi di QoS	opzionali	
12	Eventuali limitazioni del servizio d'accesso a Internet	nessuna	
13	Informazioni relative al modem libero	www.enjoip.it/manuali	
14	Antivirus, firewall	no	
15	Assistenza tecnica	www.enjoip.it/assistenza	

16	Diritti del consumatore	<p>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 Planetel. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato. Ove il cliente non riscontri, a fronte di una seconda misurazione effettuata a con Ne.Me.Sys trascorsi trenta giorni dalla presentazione del reclamo, il ripristino dei livelli di qualità del servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 Planetel 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. <p>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>
----	-------------------------	---

- (1) Entro 5 mesi dalla pubblicazione della Delibera 156/23/CONS (avvenuta il 31 luglio 2023) l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) emana una nuova versione del documento "Linee guida attuative delle disposizioni dell'AGCOM sulla qualità di accesso a internet da postazione fissa" (cfr. art. 12, comma 5, della Delibera 156/23/CONS). I valori inerenti alle velocità massime (punto 6.) e alle velocità normalmente disponibili (punto 7), nonché gli indennizzi contrattuali (punto 16b.) sono stabiliti e resi disponibili entro 120 giorni dalla emanazione delle suddette Linee guida (cfr. art. 12, comma 6, della Delibera 156/23/CONS). Relativamente alle velocità massime (punto