

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

Nome commerciale dell'offerta	FAMILY fibra 1000
Tecnologia utilizzata per fornire il servizio	FTTH
Velocità minime della connessione	1Mb / 1Mb
Ritardo massimo della connessione	60 ms
Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione	1 %
Velocità massime della connessione	Vedi nota 1
Velocità normalmente disponibili della connessione	Vedi nota 1
Velocità pubblicizzate della connessione	Download fino a 1000 - Upload fino a 300
Tipologia di indirizzo IPv4 assegnato	IP pubblico dinamico
Tipologia di indirizzo IPv6 assegnato	Al momento non sono assegnati indirizzi IPv6 pubblici
Disponibilità di meccanismi di QoS	No
Eventuali ulteriori limitazioni del servizio d'accesso a Internet	Non sono presenti limitazioni
Informazioni relative al modem libero	Contattare l'assistenza per la configurazione del modem
Antivirus, firewall	Nessun servizio previsto di default
Assistenza tecnica	https://www.newcomm.it/assistenza/
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 come indicato nella Carta dei Servizi alla pagina https://www.newcomm.it/carta-dei-servizi.</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", del "ritardo massimo della connessione" o del "tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione", il cliente può recedere senza costi dal contratto mediante comunicazione inviata a NEW SRL 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", del "ritardo massimo della connessione" o del "tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione", il cliente può richiedere l'indennizzo contrattualmente previsto o avviare una procedura tramite piattaforma ConciliaWeb dell'Autorità.</p> <p>Come previsto dalla Delibera 156/23/CONS, art. 10, comma 5, 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>
Nota 1	<p>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 e alle velocità normalmente disponibili, nonché gli indennizzi contrattuali 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 e alle velocità normalmente disponibili gli indennizzi iniziano ad applicarsi a seguito del rilascio della versione aggiornata del software di misura AGCOM (Ne.Me.Sys) che avverrà a valle dell'emanazione delle suddette Linee Guida.</p>