

1. Nome commerciale dell'offerta	FIBRA FTTC + TEL
2. Tecnologia utilizzata per fornire il servizio:	Misto Fibra/Rame
3. Velocità minime della connessione	Download: 50 Mbps Upload: 5 Mbps
4. Ritardo massimo della connessione	80 ms
5. Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione	0,12%
6. Velocità massime della connessione*	Nota (1)
7. Velocità normalmente disponibili della connessione*	Nota (1)
8. Velocità pubblicizzate della connessione	Download: 200 Mbps Upload: 20 Mbps
9. Tipologia di indirizzo IPv4 assegnato	IPv4 privato assegnazione statica o IPv4 pubblico assegnazione dinamica
10. Tipologia di indirizzi IPv6 assegnati	Servizio non erogato
11. Disponibilità di meccanismi di QoS:	No
12. Eventuali limitazioni del servizio d'accesso a Internet	Non sono presenti limitazioni del servizio internet salvo quelle previste dalla legge (Parental Control – inibizione siti)
13. Informazioni relative al modem libero	Il cliente che dichiara di voler usufruire del modem libero contatta l'Assistenza Clienti che fornisce i parametri per la configurazione
14. Antivirus, firewall	Non disponibile
15. Assistenza tecnica	Disponibile al Numero Unico gratuito 1949 o via mail a tecnico@intred.it
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>

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 Intred S.p.A. 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 (vedi *) o avviare una procedura tramite piattaforma ConciliaWeb dell’Autorità.

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.

Il Cliente potrà sempre effettuare uno speed test AGCOM tramite <https://misurainternet.it>, il quale non rilascia una misura certificata.

17. Note

(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 6) 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

...