

Fibra X 1 Giga Home - TRASPARENZA TECNICA

(INFORMAZIONI DI CUI ALL'ALLEGATO 1 DELLA DELIBERA AGCOM 156/23/CONS)

Prestazioni fornite con l'offerta

1	Nome commerciale dell'offerta	Fibra X 1 Giga Home
2	Tecnologia utilizzata per fornire il servizio	FTTH
3	Velocità minime della connessione	Download: 10 Mbit/s Upload: 10 Mbit/s
4	Ritardo massimo della connessione	Latenza 50 millisecondi
5	Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione	0,10%
6	Velocità massime della connessione	Download: 1000 Mbit/s Upload: 300 Mbit/s
7	Velocità normalmente disponibili della connessione	Download: 700 Mbit/s Upload: 210 Mbit/s
8	Velocità pubblicizzate della connessione	Download: 1000 Mbit/s Upload: 300 Mbit/s
9	Tipologia di indirizzo IPv4 assegnato	1 IP pubblico dinamico 1 IP pubblico statico a pagamento.
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	https://cpn.it/hardware/assistenza.php
14	Antivirus, firewall	No
15	Assistenza tecnica	https://cpn.it/company/assistenza.php

16 In ottemperanza alla Delibera 156/23/CONS, art. 4, comma 3, per gli indicatori di cui ai punti da 3 a 7, i valori riportati costituiscono un impegno contrattuale. Per verificare la qualità del servizio, AGCom mette a disposizione il software Ne.Me.Sys. scaricabile alla pagina <https://misurainternet.it/misura-nemesys/>, che rilascia un certificato attestante le risultanze della misura effettuata. Qualora la misurazione eseguita rilevi valori relativi alle: velocità minime (punto 3), massime (punto 6) e normalmente disponibili (punto 7) della connessione in download e in upload, al ritardo massimo della connessione (punto 4) e al tasso di perdita dei pacchetti (punto 5) peggiorativi rispetto a quelli riportati nell'Allegato 1, sarà possibile inviare entro 30 giorni dalla data in cui è avvenuta la rilevazione il certificato rilasciato tramite l'utilizzo dell'apposito pulsante di invio presente nell'area privata utente del sito www.misurainternet.it, che utilizza un canale di comunicazione diretto, sicuro e certificato con i servizi di assistenza clienti CWNET SRL.

Tale invio ha valore di reclamo circostanziato. Ove, entro 30 giorni successivi all'invio della contestazione, non si riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio riportati nell'Allegato 1, sarà possibile:

- A. recedere senza costi dal contratto mediante lettera raccomandata o PEC in caso di mancato rispetto delle velocità minime della connessione in download e upload (punto 3), del ritardo

massimo di trasmissione dati (punto 4) o del tasso massimo di perdita dei pacchetti (punto 5);
B. richiedere gli indennizzi contrattualmente previsti o avviare una procedura tramite la piattaforma ConciliaWeb dell’Autorità in caso di mancato rispetto dei valori relativi alle velocità minime (punto 3), massime (punto 6) e normalmente disponibili (punto 7) della connessione in download e in upload, al ritardo massimo della connessione (punto 4) e al tasso di perdita dei pacchetti (punto 5). Con riferimento alle velocità minime (punto 3), al ritardo di trasmissione dati (punto 4) e al tasso di perdita dei pacchetti (punto 5), richiedere gli indennizzi contrattualmente previsti o avviare una procedura tramite la piattaforma ConciliaWeb dell’Autorità è da considerarsi alternativo al recedere senza costi.

Per presentare reclamo:

- Raccomandata A/R: CWNET s.r.l. - Via degli Oliveti, 110, 54100 Massa (MS)
- Servizio Clienti: 0585091515
- PEC: info@pec.cpn.it