

PRESTAZIONE FORNITE CON L'OFFERTA

Di seguito il prospetto con le informazioni tecniche di cui all'Allegato 1 della Delibera AGCOM n. 156/23/CONS.

1	Nome commerciale dell'offerta	WIC INTERNET FIBRA FTTH 1Gb
2	Tecnologia utilizzata per fornire il servizio	FTTHome
3	Velocità minime di connessione	Down: 5 Mb/s Up: 2 Mb/s
4	Ritardo massimo della connessione	50 ms
5	Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione	0,1%
6	Velocità massime della connessione	Down: 1000 Mb/s Up: 300 Mb/s
7	Velocità normalmente disponibili della connessione	Down: 750 Mb/s Up: 225 Mb/s
8	Velocità pubblicizzate della connessione	Down: 1000 Mb/s Up: 300 Mb/s
9	Tipologia di indirizzo IPv4 assegnato	WiC consente di richiedere un IP pubblico. Qualora richiesto dal consumatore, è possibile assegnare un IP pubblico statico. In tutti gli altri casi l'IP è privato con associazione dinamica.
10	Tipologia di indirizzo IPv6 assegnato	Al momento non è prevista l'assegnazione di IPv6 per la connessione utente.
11	Disponibilità di meccanismi di Qos	No
12	Eventuali limitazioni del servizio d'accesso a Internet	No
13	Informazioni relative al modem libero	In base al regolamento AGCOM "Delibera n. 348/18/CONS" si applica il Modem Libero per cui il cliente può collegare a qualsiasi connessione WiC le apparecchiature terminali di sua scelta.
14	Antivirus, firewall	No
15	Assistenza tecnica	da telefono, chiamando il numero verde 800.036.496 (da rete fissa), il numero +39 0163 028880 (da mobile o da estero), da portale cliente: https://portal.mywic.it/login
16	<p>Solo per i casi espressamente previsti dalla Delibera 156/23/CONS "Regolamento in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni da postazione fissa", il Cliente può effettuare un test gratuito della qualità del servizio tramite il software Ne. Me.Sys scaricabile alla pagina www.misurainternet.it. Al termine della misurazione, verrà fornito al Cliente un report con tutti i dati rilevanti. Nel caso in cui il Cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui all'articolo 4, comma 3 della citata Delibera 156/23/CONS, può inviare, entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, mediante il servizio suddetto, 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 www.misurainternet.it, 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. Ove non riscontri, a fronte di un'ulteriore misurazione effettuata con il servizio di cui sopra, il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro trenta giorni dalla presentazione del predetto reclamo, il Cliente ha facoltà:</p> <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 (punto 5), di recedere senza costi dal contratto mediante comunicazione inviata ad HAL Service con lettera raccomandata o messaggio di posta elettronica certificata. In alternativa, il cliente ha altresì il diritto di modificare gratuitamente l'offerta sottoscritta, aderendo ad una offerta di prezzo inferiore con la medesima tecnologia sottostante e proporzionale alla qualità e alle caratteristiche del proprio collegamento per l'accesso ad Internet, qualora presente a listino;</p> <p>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 gli indennizzi contrattualmente previsti o avviare una procedura tramite piattaforma Conciliaweb dell'Autorità. Con riferimento alle velocità minime (punto 3), al ritardo massimo della connessione (punto 4), e al tasso di perdita dei pacchetti della connessione (punto 5), la richiesta dell'indennizzo deve considerarsi alternativa alla facoltà di recesso senza costi.</p>	