

PRESTAZIONI FORNITE CON L'OFFERTA

1	Nome commerciale dell'offerta	VALCANALE.NET FIBRA CASA VALCANALE.NET FIBRA CASA PLUS VALCANALE.NET FIBRA PROFESSIONAL VALCANALE.NET FIBRA PROFESSIONAL PLUS
2	Tecnologia utilizzata per fornire il servizio	FTTH
3	Velocità minime della connessione	100 Mbps in Download e 20 Mbps in Upload
4	Ritardo massimo della connessione	50 ms
5	Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione	0,1%
6	Velocità massime della connessione	Download/Upload: 150/10 Mbps
7	Velocità normalmente disponibili della connessione	Download/Upload: 200/20 Mbps
8	Velocità pubblicizzate della connessione	Download: fino a 300 Mbps Upload: fino a 30 Mbps
9	Tipologia di indirizzo IPv4 assegnato	Assegnazione statica di IPv4 privato e NAT statico su IP pubblico condiviso
10	Tipologia di indirizzo IPv6 assegnato	Non assegnato
11	Disponibilità di meccanismi di QoS	Non vengono adottate tecniche sulla rete per garantire specifici livelli di qualità di servizio o eventuali meccanismi di prioritizzazione del traffico.
12	Eventuali ulteriori limitazioni del servizio d'accesso a Internet	No
13	Informazioni relative al modem libero	Contattare l'assistenza al n. 0428 870087 o scrivendo un'email all'indirizzo info@valcanale.net per la corretta configurazione del modem
14	Antivirus, firewall	No
15	Assistenza tecnica	https://valcanale.net/it/assistenza

16	<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 (fatto salvo quanto indicato nella Nota 1). 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 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 di Valcanale Energia S.r.l. 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 30 (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" (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 Valcanale Energia S.r.l 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" (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 (attualmente ancora in fase di definizione da parte dell'Autorità) o avviare una procedura tramite piattaforma ConciliaWeb dell'Autorità. 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>
----	---