

Scheda Tecnica Informativa – Gigafiber Home 2500 - 1000

Prospetto redatto ai sensi dell'art. 5 comma 6 e all' Allegato 1 del Regolamento in materia di Qualità e Carte dei Servizi di Comunicazione da postazione fissa (Delibera AGCom n. 156/23/CONS)

1	Nome Commerciale dell'Offerta	Gigafiber home 2500: UH.G.UD. 2500-R5;UH.G.UNF. 2500-R5; UH.G.OFP2500ABR5;UH.G.OFP2500CDR5;UH.G.TI. 2500R5; UH.G.OFA2500AB; UH.G.OFA2500CD					
2	Tecnologia utilizzata per fornire il servizio	FTTH					
3	Velocità minime della connessione	download	20.000 Kbps				
		upload	20.000 Kbps				
4	Ritardo massimo nella connessione	25 ms					
5	Tasso massimo di perdita dei pacchetti di connessione	0,1%					
6	Velocità massime della connessione	Velocità massima download				VEDI (Nota)	
		Velocità massima upload					
7	Velocità normalmente disponibile	Velocità normalmente disponibile in download				VEDI (Nota)	
		Velocità normalmente disponibile in upload					
8	Velocità pubblicizzate della connessione	Velocità in download in offerta commerciale				2.5Gbit/s	
		Velocità in upload in offerta commerciale				1Gbit/s	
9	Tipologia di indirizzo IPv4 assegnato	pubblico	x	privato		statico	dinamico
10	Tipologia di indirizzi IPv6 assegnati	NO					
11	Disponibilità di meccanismi di QoS	NO					
12	Eventuali limitazioni del servizio di accesso ad Internet	NO					
13	Informazioni relative al modem libero	https://www.unidata.it/su-di-noi/faq/					
14	Antivirus e Firewall in fornitura	NO					
15	Assistenza tecnica	https://www.unidata.it/su-di-noi/contatti/					
16	<p>Come previsto dalla Delibera 156/23/CONS, art. 4, c. 3, per gli indicatori di cui ai precedenti punti da n. 3 a n.7, i valori riportati costituiscono un impegno contrattuale. 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. 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>						

UNIDATA S.p.A.

Roma (sede legale) Viale A. G. Eiffel 100 00148 Roma (RM). Tel. (+39) 06 4040 41
Milano Viale E. Jenner 33 20159 Milano (MI) Tel. (+39) 02 8908 91
Bari Viale delle Dalie 5 70026 Modugno (BA) Tel. (+39) 06 4040 41
unidata@pec.unidata.it info@unidata.it C.F./P.IVA 06187081002 Capitale Soc. €. 10.000.000 i.v.

a. in caso di mancato rispetto delle “velocità minime della connessione in download e upload” (n. 3), del “ritardo massimo della connessione” (n. 4) o del “tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione” (n. 5.), il cliente può recedere senza costi dal contratto mediante comunicazione inviata ad Unidata 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” (n. 3. n. 6. e n. 7), del “ritardo massimo della connessione” (n.4) o del “tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione” (n. 5), il cliente può richiedere l’indennizzo contrattualmente previsto (Nota 1) o avviare una procedura di conciliazione attraverso la piattaforma *ConciliaWeb* dell’Autorità.

Come previsto dalla Delibera 156/23/CONS, art. 10, c. 5, con riferimento alle “velocità minime della connessione in download e upload” (n. 3), al “ritardo massimo della connessione” (n. 4), e al “tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione” (n.5.) la richiesta dell’indennizzo deve considerarsi alternativa alla facoltà di recesso senza costi.

(Nota) Entro 5 mesi dalla pubblicazione della Delibera 156/23/CONS (del 31/07/2023) l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) provvede ad emanare una nuova versione del documento “*Linee guida attuative delle disposizioni dell’AGCOM sulla qualità di accesso a internet da postazione fissa*” (ex art. 12, c. 5, della Delib. 156/23/CONS). I valori inerenti alle velocità massime (n.6.) e alle velocità normalmente disponibili (n. 7), nonché gli indennizzi contrattuali (n. 16 b.) sono stabiliti e resi disponibili entro 120 giorni dalla emanazione delle suddette Linee guida (ex art. 12, comma 6, della Delibera 156/23/CONS). Relativamente alle velocità massime (n. 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.

UNIDATA S.p.A.

Roma (sede legale)	Viale A. G. Eiffel 100	00148 Roma (RM).	Tel. (+39) 06 4040 41
Milano	Viale E. Jenner 33	20159 Milano (MI)	Tel. (+39) 02 8908 91
Bari	Viale delle Dalie 5	70026 Modugno (BA)	Tel. (+39) 06 4040 41
unidata@pec.unidata.it	info@unidata.it	C.F./P.IVA 06187081002	Capitale Soc. €. 10.000.000 i.v.