

# Satellite 30 Mega Home - TRASPARENZA TECNICA

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

## Prestazioni fornite con l'offerta

<b>1</b>	<b>Nome commerciale dell'offerta</b>	Satellite 30 Mega Home
<b>2</b>	<b>Tecnologia utilizzata per fornire il servizio</b>	Satellite
<b>3</b>	<b>Velocità minime della connessione</b>	Download: 64 Kbit/s Upload: 64 Kbit/s
<b>4</b>	<b>Ritardo massimo della connessione</b>	Latenza 650 millisecondi
<b>5</b>	<b>Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione</b>	3,00%
<b>6</b>	<b>Velocità massime della connessione</b>	Download: 30 Mbit/s Upload: 6 Mbit/s
<b>7</b>	<b>Velocità normalmente disponibili della connessione</b>	In data 1° marzo 2024 AGCOM ha pubblicato le "Linee guida attuative delle disposizioni dell'AGCOM sulla qualità di accesso a internet da postazione fissa" (cfr. articolo 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. articolo 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 eguito del rilascio della versione aggiornata del software di misura AGCOM (Ne.Me.Sys) che avverrà a valle dell'emanazione delle suddette Linee Guida.
<b>8</b>	<b>Velocità pubblicizzate della connessione</b>	Download: 30 Mbit/s Upload: 6 Mbit/s
<b>9</b>	<b>Tipologia di indirizzo IPv4 assegnato</b>	Indirizzo IP privato
<b>10</b>	<b>Tipologia di indirizzo IPv6 assegnato</b>	No
<b>11</b>	<b>Disponibilità di meccanismi di QoS</b>	No
<b>12</b>	<b>Eventuali ulteriori limitazioni del servizio d'accesso a Internet</b>	No
<b>13</b>	<b>Informazioni relative al modem libero</b>	<a href="https://cpn.it/hardware/assistenza.php">https://cpn.it/hardware/assistenza.php</a>
<b>14</b>	<b>Antivirus, firewall</b>	No
<b>15</b>	<b>Assistenza tecnica</b>	<a href="https://cpn.it/company/assistenza.php">https://cpn.it/company/assistenza.php</a>
<b>16</b>	<p>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 <a href="https://misurainternet.it/misura-nemesys/">https://misurainternet.it/misura-nemesys/</a>, 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 <a href="http://www.misurainternet.it">www.misurainternet.it</a>, che utilizza un canale di comunicazione diretto, sicuro e certificato con i servizi di assistenza clienti CWNET SRL.</p> <p>Tale invio ha valore di reclamo circostanziato. Ove, entro 30 giorni successivi all'invio della contesta-</p>	

zione, 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