



Profili con accesso alla rete internet in fibra (FTTH e FTTC) e radio (FWA).

Prospetto conforme a quanto previsto all'art. 5 comma 6 a all'allegato 1 del REGOLAMENTO IN MATERIA DI QUALITÀ E CARTE DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONI DA POSTAZIONE FISSA (Delibera AGCom n. 156/23/CONS)

Prestazioni fornite con l'offerta					
1, Nome commerciale dell'offerta	– Ultra Fibra Business – Ultra Fibra	– Super Fibra Business – Super Fibra	– Super professional Business – Super professional	– Professional Business – Professional	
2, Tecnologia utilizzata per fornire il servizio	FTTH	FTTC	FWA	FWA	
3, Velocità minime della connessione	Download: 250 Megabit/s Upload: 75 Megabit/s	Download: 20 Megabit/s Upload: 1 Megabit/s	Download: 10 Megabit/s Upload: 2 Megabit/s	Download: 3 Megabit/s Upload: 0,3 Megabit/s	
4, Ritardo massimo della connessione	50 millisecondi	80 millisecondi	100 millisecondi	100 millisecondi	
5, Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione	0,1%	0,1%	0,15%	0,15%	
6, Velocità massime della connessione	(Nota 1)	(Nota 1)	(Nota 1)	(Nota 1)	
7, Velocità normalmente disponibili della connessione					
8, Velocità pubblicizzate della connessione	Download: fino a 2,5 Gigabit/s Upload: fino a 1 Gigabit/s	Download: fino a 200 Megabit/s Upload: fino a 20 Megabit/s	Download: fino a 200 Megabit/s Upload: fino a 50 Megabit/s Download: fino a 100 Megabit/s Upload: fino a 20 Megabit/s	Download: fino a 30 Megabit/s Upload: fino a 3 Megabit/s	
9, Tipologia di indirizzo IPv4 assegnato	Indirizzo IP pubblico, con assegnazione dinamica (Nota 2)	Indirizzo IP pubblico, con assegnazione dinamica (Nota 2)	Indirizzo IP pubblico, con assegnazione dinamica (Nota 2)	Indirizzo IP pubblico, con assegnazione dinamica (Nota 2)	
10, Tipologia di indirizzo IPv6 assegnato	No	No	No	No	
11, Disponibilità di meccanismi di QoS	No	No	No	No	
12, Eventuali ulteriori limitazioni del servizio d'accesso a Internet	No (Nota 3)	No (Nota 3) (Nota 4)	No (Nota 3) (Nota 5)	No (Nota 3) (Nota 5)	
13, Informazioni relative al modem libero	https://www.medianet.it/guide-e-assistenza/	https://www.medianet.it/guide-e-assistenza/	https://www.medianet.it/guide-e-assistenza/	https://www.medianet.it/guide-e-assistenza/	
14, Antivirus, firewall	No	No	No	No	
15, Assistenza tecnica	https://www.medianet.it/guide-e-assistenza/	https://www.medianet.it/guide-e-assistenza/	https://www.medianet.it/guide-e-assistenza/	https://www.medianet.it/guide-e-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. 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, che utilizza un canale di comunicazione diretto, sicuro e certificato con il servizio di assistenza clienti di Medianet. 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 trenta giorni dalla presentazione del reclamo, il ripristino dei livelli di qualità del servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 Medianet attraverso mail, 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" (punti 3. 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 contrattualmente previsto (Nota 1) o avviare una procedura tramite piattaforma ConciliaWeb dell'Autorità. <p>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>				

Nota 1 Entro 5 mesi dalla pubblicazione della Delibera 156/23/CONS (avvenuta il 31 luglio 2023) l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) emana una nuova versione del documento "Linee guida attuative delle disposizioni dell'AGCOM sulla qualità di accesso a internet da postazione fissa" (cfr. art. 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. art. 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 seguito del rilascio della versione aggiornata del software di misura AGCOM (Ne.Me.Sys) che avverrà a valle dell'emanazione delle suddette Linee Guida.

Nota 2 Su richiesta del cliente è possibile assegnare un indirizzo IP pubblico statico.

Nota 3 La qualità trasmissiva delle connessioni in modalità FTTC dipende dalla distanza del cabinet dall'utenza servita.

Nota 4 Non sono presenti limitazioni alla fruizione del servizio se non quelle regolamentate dalla legge (L.159/2023, D.Lgs 107/2023, L.70/2020) e quelle eventualmente imposte dall'utente stesso tramite attivazione e configurazione del SPC (Servizio Parental Control).

Nota 5 Per usufruire della connettività radio è richiesta la fornitura e l'installazione di un antenna esterna (c.d. cpe) da parte di Medianet. Inoltre la qualità trasmissiva delle connessioni in modalità FWA può essere influenzata da fattori esterni quali, come puro esempio, disturbi radio, disturbi elettromagnetici, ostacoli naturali, ostacoli artificiali, ecc.

Definizioni (conformi a Delibera 292/18/CONS)

FTTH

Per rete di accesso FTTH (Fiber To The Home) si intende una rete di accesso in fibra ottica fino all'abitazione dell'utente

FTTC

Per rete di accesso FTTC (Fiber To The Cabinet) si intende una rete di accesso in fibra ottica fino all'armadio ripartitoria della rete di accesso in rame (cabinet)

FWA

Per rete di accesso FWA (Fixed Wireless Access) si intende l'architettura di accesso in cui la fibra ottica e/o altro mezzo di trasporto dati raggiunge una stazione radio base a cui sono collegati i terminali d'utente mediante l'utilizzo di un determinato intervallo di frequenze radio. Ai fini di una maggiore trasparenza si associa l'acronimo FWA alle tecnologie con velocità trasmissiva non a banda ultra larga, FWA+ per quelle a banda ultra larga con velocità almeno pari a 30 Mbps in downstream.

Definizioni (conformi a Delibera 156/23/CONS)

Velocità minima connessione

La velocità minima di trasmissione dati sia in download sia in upload, che l'operatore si impegna a fornire agli utenti (Banda minima garantita)

Ritardo massimo della connessione

Il valore massimo del ritardo di trasmissione dati che l'operatore si impegna a fornire agli utenti, in millisecondi.

Tasso massimo di perdita dei pacchetti

Il valore massimo del tasso di perdita dei pacchetti che l'operatore si impegna a fornire agli utenti.

Velocità massima della connessione

Le velocità massime di trasmissione dati, sia in download sia in upload, che l'utente può aspettarsi realisticamente di sperimentare.

Velocità normalmente disponibili

Le velocità di trasmissione dati, sia in download sia in upload, che l'utente può aspettarsi di sperimentare per la maggior parte del tempo nell'utilizzo del servizio.