

| Prospetto conforme a quanto previsto all'art. 5 comma 6 e all' Allegato 1 del REGOLAMENTO IN MATERIA DI QUALITA' 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/e | KIARA FAMILY FAST 100 e KIARA TUTTO FAMILY FAST 100 |
| 2 | Tecnologia utilizzata per fornire il servizio | FTTC |
| 3 | Velocità minime della connessione | Nota (1) |
| 4 | Ritardo massimo della connessione | |
| 5 | Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione | |
| 6 | Velocità massime della connessione | |
| 7 | Velocità normalmente disponibili della connessione | |
| 8 | Velocità pubblicizzate della connessione | |
| | | |
| 9 | Tipologia di indirizzo IPv4 assegnato | Indirizzo IP pubblico, con assegnazione statica |
| 10 | Tipologia di indirizzo IPv6 assegnato | No |
| 11 | Disponibilità di meccanismi di QoS | No per la parte Dati Sì per la parte VoIP con APN dedicato |
| 12 | Eventuali ulteriori limitazioni del servizio d'accesso a Internet | No |
| 13 | Informazioni relative al modem libero | https://www.bbell.it/info-consumatori/ |
| 14 | Antivirus, firewall | No |
| 15 | Assistenza tecnica | https://www.bbell.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.</p> <p>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 BBell. 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> <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 BBell con lettera raccomandata 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 contrattualmente previsto (Nota 1) o avviare una procedura tramite piattaforma ConciliaWeb dell'Autorità.</p> <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) | | <p>A seguito della pubblicazione della Delibera 156/23/CONS (avvenuta il 31 luglio 2023) l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) ha approvato in data 01/03/2024 il 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).</p> <p>Pertanto, i valori inerenti agli indicatori di cui ai punti da 3. a 7., nonché gli indennizzi contrattuali (punto 16b.) saranno stabiliti e resi disponibili entro 120 giorni dalla emanazione delle suddette Linee guida (cfr. art. 12, comma 6, della Delibera 156/23/CONS). Gli indennizzi inizieranno ad applicarsi a seguito del rilascio della versione aggiornata del software di misura AGCOM (Ne.Me.Sys), certificata a misurare anche le linee FWA, che avverrà a valle dell'emanazione delle suddette Linee Guida.</p> |