

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 e KIARA FAMILY TUTTO INCLUSO
2	Tecnologia utilizzata per fornire il servizio	FTTH
3	Velocità minime della connessione	10 Mbps in Download; 3 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	980 Mbps in download; 280 Mbps in upload
7	Velocità normalmente disponibili della connessione	600 Mbps in Download; 100 Mbps in Upload
8	Velocità pubblicizzate della connessione	Download: 1000 Mbps Upload: 300 Mbps
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 Si 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 BBBell. 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 BBBell 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>