



Trasparenza Tecnica

Prospetto conforme a quanto previsto dall'Art. 5, comma 6 dell' Allegato 1 del Regolamento in materia di qualità e Carte dei Servizi di comunicazione da Postazione Fissa (Delibera AGCom n. 156/23/CONS)

Table with 10 columns: Nome commerciale dell'offerta, Tecnologia utilizzata per il servizio, Velocità minime della connessione, Ritardo massimo della connessione, Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione, Velocità pubblicizzate della connessione, Velocità massime della connessione, Velocità normalmente disponibili della connessione, Tipologia di indirizzo IPv4 assegnato, Tipologia di indirizzo IPv6 assegnato. Rows are categorized by technology: FTTH, FTTC, FWA.

Non sono disponibili servizi di Firewall e antivirus acquistabili eventualmente solo a parte, né sono previste eventuali limitazioni del servizio di accesso a Internet. Disponibilità di meccanismi QoS, prioritizzazione della forza (VoIP) rispetto ai dati in caso di congestione.

Al seguente link è possibile prendere visione di tutte le informazioni relative all'utilizzo del modem (batteria per i servizi FTTH, FTTH + ADSL): https://www.windtre.it/sostegno/contingenza/accendi/modem-fibra-come-configurare-un-modem-non-fornito-da-windtre-fibra-adsl-e-vop

Al seguente link è possibile accedere alla pagina del sito dedicata all'assistenza tecnica: https://www.windtre.it/modem-windtre-acquisto-assistenza e quella di contatto: https://www.windtre.it/come-contattare-windtre

Gli indicatori relativi alle velocità minime della connessione, ritardo massimo della connessione, tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione, velocità massime di connessione e velocità normalmente disponibili della connessione, costituiscono un impegno contrattuale.

Come previsto dall'Allegato A della Delibera 153/23/CONS, art. 4, comma3, gli indicatori relativi alle velocità minime della connessione, ritardo massimo della connessione, tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione, velocità massime e normalmente disponibili della connessione costituiscono un impegno contrattuale. Il cliente può misurare la qualità della sua connessione a Internet tramite il software di misura AGCOM (Ne.Me.Spy) scaricabile alla pagina https://misuraagcom.it/misura-nemspy. Al termine è rilasciato un certificato attestante le risultanze ottenute. Qualora il cliente riscontrerà valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli contrattualizzati, può inviare un reclamo tramite l'utilizzo dell'apposito pulsante di invio presente in ogni area privata, ote del sito https://misuraagcom.it/ che utilizza un canale di comunicazione diretto, sicuro e certificato con i servizi di assistenza clienti dell'operatore, entro 30 giorni dalla data in cui è effettuato la misurazione. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato. Ove il cliente non ricorresse il ripristino dei livelli di qualità del servizio a fronte di una seconda misurazione effettuata con Ne.Me.Spy, entro 30 giorni dalla presentazione del predetto reclamo, può:

- a) In caso di mancato rispetto delle velocità minime della connessione in download e upload, del ritardo massimo della connessione, o del tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione, ricevere senza costi dal contratto (corrispondente le eventuali rate dovute per l'acquisto del modem), mediante comunicazione inviata a WINDTRE 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, del ritardo massimo della connessione, o del tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione (punto 3), richiedere l'indennizzo contrattualmente previsto nella Carta dei servizi o avviare una procedura tramite piattaforma ConclaiWeb dell'Autorità. Come previsto dalla Delibera 156/23/CONS, art.10 comma3, lettera b), con riferimento alle velocità minime della connessione in download e upload, al ritardo massimo della connessione, e al tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione, la richiesta dell'indennizzo deve considerarsi alternativa alla facoltà di recesso senza costi di cui al punto a).

