

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

Profilo con accesso alla rete in Fibra – FTTH		
PRESTAZIONI DELL'OFFERTA		
1	Nome commerciale dell'offerta	1. E-Fibra Home 2. E-Fibra Business 3. E-Fibra Business24 4. E-Fibra Enterprise 5. E-Fibra Enterprise24
2	Tecnologia utilizzata per fornire il servizio	FTTH
3	Velocità minime della connessione	Offerta 1) Banda minima garantita 40/20 Mb/s Offerta 2) Banda minima garantita 40/20 Mb/s Offerta 3) Banda minima garantita 40/20 Mb/s Offerta 4) Banda minima garantita 77/77 Mb/s Offerta 5) Banda minima garantita 77/77 Mb/s
4	Ritardo massimo della connessione	Offerta 1) 75 msec Offerta 2) 75 msec Offerta 3) 75 msec Offerta 4) 75 msec Offerta 5) 75 msec
5	Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione	Offerta 1) 0.1%; Offerta 2) 0.1%; Offerta 3) 0.1%; Offerta 4) 0.1%; Offerta 5) 0.1%
6	Velocità massime della connessione	Offerta 1) Download: 1 Gb/s Upload: 300 Mb/s Offerta 2) Download: 1 Gb/s Upload: 300 Mb/s Offerta 3) Download: 1 Gb/s Upload: 300 Mb/s Offerta 4) Download: 1 Gb/s Upload: 500 Mb/s Offerta 5) Download: 1 Gb/s Upload: 500 Mb/s
7	Velocità normalmente disponibili della connessione	Offerta 1) Download: 800/900 Mb/s Upload: 300 Mb/s Offerta 2) Download: 800/900 Mb/s Upload: 300 Mb/s Offerta 3) Download: 800/900 Mb/s Upload: 300 Mb/s Offerta 4) Download: 800/900 Mb/s Upload: 500 Mb/s Offerta 5) Download: 800/900 Mb/s Upload: 500 Mb/s
8	Velocità pubblicizzate della connessione	Offerta 1) Download: 1 Gb/s Upload: 300 Mb/s Offerta 2) Download: 1 Gb/s Upload: 300 Mb/s Offerta 3) Download: 1 Gb/s Upload: 300 Mb/s Offerta 4) Download: 1 Gb/s Upload: 500 Mb/s Offerta 5) Download: 1 Gb/s Upload: 500 Mb/s
9	Tipologia di indirizzo IPv4 assegnato	Un IP Statico incluso
10	Tipologia di indirizzi IPv6 assegnati	NESSUNO
11	Disponibilità di meccanismi di QoS	E-Mind s.r.l. non applica né misure che abbiano impatti sulla velocità di connessione a internet né meccanismi di prioritizzazione del traffico.
12	Eventuali limitazioni del servizio d'accesso a Internet	Nessuna
13	Informazioni relative al modem libero	https://www.e-mind.it/modem-libero
14	Antivirus, firewall	Non sono forniti, eventualmente acquistabili a parte
15	Assistenza tecnica	https://www.e-mind.it/assistenza
16		<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 https://misurainternet.it/misura-nemesys/, 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 www.misurainternet.it, che utilizza un canale di comunicazione diretto, sicuro e certificato con i servizi di assistenza clienti E-Mind s.r.l. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato. Ove, entro 30 giorni successivi all'invio della contestazione, non si riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio riportati nell'Allegato 1, sarà possibile:</p> <p>a. recedere senza costi dal contratto mediante lettera raccomandata o PEC o, in alternativa, richiedere gli indennizzi contrattualmente previsti (vedi Nota 1) o avviare una procedura tramite la piattaforma ConciliaWeb dell'Autorità, 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);</p> <p>b. richiedere gli indennizzi contrattualmente previsti (vedi Nota 1) o avviare una procedura tramite la piattaforma ConciliaWeb dell'Autorità, in caso di mancato rispetto dei valori relativi alle velocità massime (punto 6) e normalmente disponibili (punto 7) della connessione in download e in upload.</p> <p>Per presentare reclamo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indirizzo: Via Ugo Lambertini, 1 – 40026 Imola (BO) • fax: 0542 643258 • telefono (numero verde): 800 022 169 • e-mail: info@e-mind.it • PEC: e-mind@pec.fastmail.it