

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

PRESTAZIONI DELL'OFFERTA		
1	Nome commerciale dell'offerta	- Ultrainternet open - Ultrainternet full
2	Tecnologia utilizzata per fornire il servizio	FTTC
3	Velocità minime della connessione	Download: 30 Mb/s Upload: 4 Mb/s
4	Ritardo massimo della connessione	70 msec
5	Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione	0.1%
6	Velocità massime della connessione	Nota 1
7	Velocità normalmente disponibili della connessione	Nota 1
8	Velocità pubblicizzate della connessione	Download: 100 Mb/s Upload: 20 Mb/s
9	Tipologia di indirizzo IPv4 assegnato	Tiscali offre la possibilità di richiedere un IP pubblico Statico
10	Tipologia di indirizzi IPv6 assegnati	-
11	Disponibilità di meccanismi di QoS	Tiscali 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	<a href="https://assistenza.tiscali.it/internet-telefono/modem/guida/parametri-connessione/">https://assistenza.tiscali.it/internet-telefono/modem/guida/parametri-connessione/</a>
14	Antivirus, firewall	-
15	Assistenza tecnica	<a href="https://assistenza.tiscali.it/informazioni/supporto/guida/telefonico/">https://assistenza.tiscali.it/informazioni/supporto/guida/telefonico/</a>
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 <a href="https://misurainternet.it/misura-nemesys/">https://misurainternet.it/misura-nemesys/</a>, 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 <a href="http://www.misurainternet.it">www.misurainternet.it</a>, che utilizza un canale di comunicazione diretto, sicuro e certificato con i servizi di assistenza clienti Tiscali. 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"> <li>- posta ordinaria presso Tiscali Italia S.p.a. Servizio Clienti, Sa Illetta, 09123 Cagliari;</li> <li>-</li> <li>- via pec a <a href="mailto:servizioclienti.tiscali@tiscalipec.it">servizioclienti.tiscali@tiscalipec.it</a>;</li> <li>-</li> <li>- fax ai numeri dedicati 800910028 per i privati e 800910032 per le aziende;</li> <li>-</li> <li>- via telefono al numero 130 per i privati e 192130 per le aziende.</li> </ul>
Nota 1		Tiscali renderà disponibili i valori inerenti alle <b>velocità massime</b> (punto 6) e alle <b>velocità normalmente disponibili</b> (punto 7), nonché <b>gli indennizzi contrattuali</b> (punto 16) entro 120 giorni dalla emanazione delle Linee guida (adottate dall'AGCom ai sensi dell'art. 12, comma 6, della Delibera 156/23/CONS e pubblicate il 01/03/2024). Relativamente alle <b>velocità massime</b> (punto 6) e alle <b>velocità normalmente disponibili</b> (punto 7) gli <b>indennizzi</b> (punto 16 b) 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.

