

Prestazioni fornite con l'offerta FTTH (Fiber To The Home)		
1	Denominazione commerciale dell'offerta	Internet FTTH Condivisa
2	Tecnologia utilizzata	FTTH
3	Velocità nominale pubblicizzata (Down/Up)	a) 1000/300 b) 2500/1000 c) 10000/2000
4	Velocità massima (Down/Up)	a) 950/300 b) 2200/950 c) 8000/1900
5	Velocità minima (Down/Up)	a) 100/50 b) 100/50 c) 100/50
6	Velocità normalmente disponibile (Down/Up)	a) 500/250 b) 500/200 c) 2000/500
7	Ritardo massimo della connessione	50ms
8	Tasso massimo di perdita pacchetti	0,1%
9	Tipologia di indirizzo IPv4 assegnato	Dinamico privato (CGNAT), statico pubblico su richiesta
10	Tipologia di indirizzo IPv6 assegnato	Subnet /48
11	Disponibilità di meccanismi QoS	Nessuna manipolazione del traffico
12	Eventuali limitazioni del servizio d'accesso a Internet	Nessuna limitazione salvo quanto previsto dalle normative vigenti
13	Informazioni relative al modem libero	Contattare l'assistenza tecnica al fine di ricevere tutte le informazioni per la configurazione del router di proprietà del Cliente
14	Antivirus, Firewall	Non disponibile
15	Assistenza tecnica	Tramite customer center telefonico al n. +39 0444 400 200, via mail supporto-clienti@xelerity o tramite la pagina web dedicata https://xelerity.it/supporto
16	<p>In ottemperanza alla Delibera 156/23/CONS, art. 4, comma 3, i valori riportati per gli indicatori ai punti da 4 a 8 costituiscono un impegno contrattuale. Per verificare la qualità del servizio, Agcom mette a disposizione il software Ne.Me.Sys., scaricabile dal sito https://misurainternet.it/misura-nemesys/. Questo software rilascia un certificato attestante i risultati della misurazione effettuata.</p> <p>Se la misurazione rileva valori peggiorativi rispetto a quelli riportati per:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Velocità minime, massime e normalmente disponibili (punti 4, 5 e 6) - Ritardo massimo della connessione (punto 7) - Tasso di perdita dei pacchetti (punto 8) <p>entro 30 giorni dalla rilevazione, è possibile inviare il certificato tramite l'area privata utente del sito https://misurainternet.it/. Questo invio ha valore di reclamo circostanziato.</p> <p>Se entro i successivi 30 giorni non si riscontra il ripristino dei livelli di qualità indicati, l'utente può:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Per mancato rispetto delle velocità minime, ritardo massimo o tasso massimo di perdita dei pacchetti: <ul style="list-style-type: none"> - Recedere dal contratto senza costi (via raccomandata o PEC) - Richiedere gli indennizzi previsti contrattualmente - Avviare una procedura tramite la piattaforma ConciliaWeb dell'Autorità b) Per mancato rispetto delle velocità massime e normalmente disponibili: <ul style="list-style-type: none"> - Richiedere gli indennizzi previsti contrattualmente - Avviare una procedura tramite la piattaforma ConciliaWeb dell'Autorità <p>Per i reclami possono essere usati i seguenti contatti: Be Byte Srl - Via Piave, 62 - 36040 Brendola (VI) Tel.: +39 0444 400 200 eMail: supporto-clienti@xelerity.it PEC: bebyte@legalmail.it</p>	