

# VOLA FIBRA

Prospetto conforme a quanto previsto all'art. 5 comma 6 e all'Allegato 1 del REGOLAMENTO IN MATERIA DI QUALITÀ E CARTE DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONI DA POSTAZIONE FISSA (Delibera AGCom n. 156/23/CONS)

## Prestazioni fornite con l'offerta

1.	Nome commerciale offerta	<b>VOLA FIBRA</b>
2.	Tecnologia utilizzata per fornire il servizio	FTTC/VDSL
3.	Velocità minima della connessione	Download: 5 Megabit/s Upload: 1 Megabit/s
4.	Ritardo massimo della connessione	
5.	Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione	
6.	Velocità massime della connessione	Download: 50 Megabit/s Upload: 10 Megabit/s
7.	Velocità normalmente disponibili della connessione	Download: 30 Megabit/s Upload: 3 Megabit/s
8.	Velocità pubblicizzate della connessione	Download: 50 Megabit/s Upload: 10 Megabit/s
9.	Tipologia di indirizzo IPv4 assegnato	Indirizzo IP pubblico, con assegnazione dinamica
10.	Tipologia di indirizzo IPv6 assegnato	Attualmente non è prevista l'assegnazione di Ipv6 per la connessione utente
11.	Disponibilità di meccanismi di QoS	No
12.	Eventuali ulteriori limitazioni del servizio d'accesso a internet	Non sono presenti limitazioni del servizio di accesso ad internet
13.	Informazioni relative al modem libero	<a href="https://centratel.it/">https://centratel.it/</a>
14.	Antivirus, firewall	No
15.	Assistenza tecnica	<a href="https://centratel.it/">https://centratel.it/</a>

16. In ottemperanza all'art. 4, comma 3 dell'Allegato 1 alla Delibera 156/23/CONS, si precisa che i valori degli indicatori di cui ai punti da 3 a 7, della presente offerta costituiscono un impegno contrattuale di CENTRATEL s.r.l. 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. In particolare, i valori calcolati sono confrontati con quanto garantito da CENTRATEL con l'offerta sottoscritta.
- Pertanto, 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) violino gli impegni contrattuali in quanto risultano peggiorativi, sarà possibile presentare un reclamo ad CENTRATEL s.r.l. riportando il certificato ottenuto con i risultati delle misure entro 30 giorni a partire dalla data riportata sul certificato. Tramite il reclamo all'Operatore l'utente richiede il ripristino degli standard di qualità contrattuali. Il reclamo può essere presentato tramite PEC [pec.centratel@pec.it](mailto:pec.centratel@pec.it). È bene indicare nell'oggetto della comunicazione di reclamo la denominazione "Reclamo Misura Internet". In alternativa l'utente può inviare il certificato al proprio operatore tramite il tasto Invia il certificato al tuo operatore presente nell'area riservata dell'utente sul sito <https://misurainternet.it/reclamo/> che utilizza un canale di comunicazione diretto, sicuro e certificato con i servizi di assistenza clienti dell'operatore.
- Entro 30 giorni dalla ricezione del reclamo corredato dal certificato, CENTRATEL dovrà ripristinare i livelli di qualità del servizio garantiti.
- Il Recesso: CENTRATEL s.r.l. ha 30 giorni a partire dalla ricezione del reclamo corredato dal certificato per ripristinare i livelli di qualità del servizio garantiti. Dopo l'intervento dell'Operatore e comunque non prima di 30 giorni dalla data del primo certificato, l'utente deve effettuare una seconda verifica con Nemesys e qualora anche i risultati riportati sul secondo certificato risultassero peggiori rispetto a quelli indicati dall'Operatore sulla banda minima, oltre che sul ritardo e tasso di perdita dei pacchetti massimo, allora l'utente ha il diritto di recedere senza penali dal contratto sottoscritto per la sola parte relativa al servizio di accesso ad Internet. L'utente può inviare, tramite una raccomandata a.r. o [pec.centratel@pec.it](mailto:pec.centratel@pec.it) allegando copia del nuovo certificato, il reclamo con la comunicazione di recesso che decorrerà 30 giorni dopo la ricezione da parte dell'operatore. In alternativa l'utente può inviare il certificato al proprio operatore tramite il tasto Invia il certificato al tuo operatore presente nell'area riservata dell'utente sul sito <https://misurainternet.it/reclamo/> Attenzione: ogni successiva misura con Nemesys anche solo quella di verifica di un eventuale intervento ripristinatorio dell'operatore, può essere effettuata solo dopo 30 giorni dalla precedente e non oltre 90 giorni.
- L'indennizzo: in caso di mancato rispetto delle velocità minime, del ritardo massimo di trasmissione dati, del tasso massimo di perdita dei pacchetti, nonché delle velocità massime e normalmente disponibili previste nel contratto, CENTRATEL riconosce l'applicazione dell'indennizzo regolamentare in ottemperanza alla procedura di conciliazione o risoluzione della controversia tramite la piattaforma ConciliaWeb. Attenzione: Ai sensi della delibera n. 244/08/CSP, l'utente, in alternativa all'indennizzo, è libero di recedere senza costi solo nel caso di mancato rispetto della promessa contrattuale sulla banda minima, oltre che sul ritardo e tasso di perdita dei pacchetti massimo.