

## Allegato 1 Delibera 156/23/CONS

### Prestazioni fornite con l'offerta Vianova Connect

<p>1. <b>Nome commerciale dell'offerta.</b></p> <p>2. <b>Tecnologia utilizzata per fornire il servizio</b> – Denominazione della tipologia di rete utilizzata per fornire il servizio e descrizione di facile lettura dell'architettura, indicata secondo quanto specificato nella delibera n. 292/18/CONS.</p> <p>3. <b>Velocità minime della connessione</b> – Le velocità minime di trasmissione dati sia in <i>download</i> sia in <i>upload</i>, così come definite nell'allegato 9, che l'operatore si impegna a fornire agli utenti. Tali valori costituiscono vincolo contrattuale per l'operatore.</p> <p>4. <b>Ritardo massimo della connessione</b> – Il valore massimo del ritardo di trasmissione dati, così come definito nell'allegato 10, che l'operatore si impegna a fornire agli utenti. Tale valore costituisce vincolo contrattuale per l'operatore.</p> <p>5. <b>Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione</b> – Il valore massimo del tasso di perdita dei pacchetti, così come definito nell'allegato 11, che l'operatore si impegna a fornire agli utenti. Tale valore costituisce vincolo contrattuale per l'operatore.</p> <p>6. <b>Velocità massime della connessione</b> – Le velocità massime di trasmissione dati, sia in <i>download</i> sia in <i>upload</i>, così come definite nell'allegato 9, che l'utente può aspettarsi realisticamente di sperimentare. Tali valori costituiscono vincolo contrattuale per l'operatore.</p> <p>7. <b>Velocità normalmente disponibili della connessione</b> – Le velocità di trasmissione dati, sia in <i>download</i> sia in <i>upload</i>, così come definite nell'allegato 9, che l'utente può aspettarsi di sperimentare per la maggior parte del tempo nell'utilizzo del servizio. Tali valori costituiscono vincolo contrattuale per l'operatore.</p> <p>8. <b>Velocità pubblicizzate della connessione</b> – Le velocità, sia in <i>download</i> che in <i>upload</i>, che</p>	<p><b>Vianova Connect</b></p> <p>FTTC FTTH FWA (opz.)</p> <p>FTTC: 8 Mbps/1 Mbps FTTH: 300 Mbps/90 Mbps FWA: 8 Mbps/1 Mbps</p> <p>FTTC: 40ms FTTH: 40ms FWA: 40ms</p> <p>1,0%</p> <p>FTTC: 180 Mbps/18 Mbps FTTH: 980 Mbps/100 Mbps FWA: 90 Mbps/16 Mbps</p> <p>FTTC: 100 Mbps/16 Mbps FTTH: 700 Mbps/100 Mbps FWA: 70 Mbps/16 Mbps</p> <p>FTTC fino a: 200 Mbps/20 Mbps FTTH fino a: 1000 Mbps/100 Mbps</p>
--	--

l'operatore utilizza nelle comunicazioni commerciali, inclusa la pubblicità e il *marketing*.

9. **Tipologia di indirizzo IPv4 assegnato** – Specificare se alla connessione è assegnato un indirizzo IPv4 pubblico o privato e se l'assegnazione è statica (l'utente ottiene sempre lo stesso indirizzo IPv4) o dinamica. Nel caso di assegnazione dinamica, specificare, facoltativamente, con che frequenza l'indirizzo viene riassegnato.

10. **Tipologia di indirizzi IPv6 assegnati** – Specificare se alla connessione sono assegnati indirizzi IPv6 pubblici, la dimensione della relativa *subnet* e se l'assegnazione è statica (l'utente ottiene gli stessi indirizzi) o dinamica. Nel caso di assegnazione dinamica, specificare, facoltativamente, con che frequenza gli indirizzi vengono riassegnati.

11. **Disponibilità di meccanismi di QoS** – Descrivere le tecniche adottate sulla rete per garantire specifici livelli di qualità di servizio o eventuali meccanismi di prioritizzazione del traffico. La descrizione deve indicare in maniera chiara e comprensibile gli effetti di questi meccanismi sulle velocità raggiungibili dagli utenti finali per la specifica offerta.

12. **Eventuali limitazioni del servizio d'accesso a Internet** – Indicare la presenza di eventuali misure di gestione del traffico, le condizioni in cui queste vengono attivate e gli effetti sulla fruizione di contenuti, applicazioni e servizi.

13. **Informazioni relative al modem libero** – Indicare il link alle pagine del sito dove sono riportate le indicazioni relative alle specifiche tecniche e ai parametri di configurazione per utilizzare i servizi inclusi nell'offerta con modem non forniti dall'operatore.

14. **Antivirus, firewall** – Specificare se sono prestazioni da acquistare eventualmente a parte.

15. **Assistenza tecnica** – Indicare il link alle pagine del sito dedicate all'assistenza tecnica dove dovranno essere riportati anche i corrispondenti numeri ed

FWA fino a: 100 Mbps/20 Mbps

Gli Indirizzi IP pubblici e privati sono assegnati staticamente.

Al momento non sono assegnati indirizzi IPv6 pubblici

Vianova garantisce la prioritizzazione del servizio voce; in particolare i circuiti Vianova sono consegnati mediante due virtual path dedicati per dati e voce (che ha la garanzia end to end di priorità sul traffico dati) Non vi sono limitazioni, salvo in caso di attivazione del servizio VPN.

Non sono presenti limitazioni

<https://www.vianova.it/apparati-cliente/>

Antivirus da acquistare eventualmente a parte. Il firewall ha le limitazioni specificate nell'Offerta

<https://www.vianova.it/corporate/servizio-clienti-145/>

indirizzi.

16. Una spiegazione chiara e comprensibile dei mezzi di ricorso a disposizione del consumatore a norma del diritto nazionale in caso di discrepanza, continuativa o regolarmente ricorrente, tra la prestazione effettiva del servizio di accesso a Internet riguardante la velocità o altri parametri di qualità del servizio e la prestazione indicata conformemente ai punti da 3 a 7 di cui sopra.

Il mancato rispetto degli Standard Specifici per cause imputabili a Vianova legittima il Cliente a richiedere indennizzi e obbliga Vianova a corrisponderli nelle misure indicate di seguito. Il Cliente è indennizzato a seguito dell'invio a Vianova, entro 30 (trenta) giorni dal verificarsi del mancato rispetto dello standard specifico, di lettera raccomandata A.R., PEC, email o fax contenente la richiesta dell'indennizzo e la relativa motivazione.

<https://www.vianova.it/carta-dei-servizi/>