Prestazioni fornite con l'offerta di base

Prestazioni fornite con l'offerta di base	Tecnologia FTTC VDSL/EVDSL
Nome commerciale dell'offerta	• Fibra Mista Rame - FTTC • Fibra Misto Rame - FTTC Business (non più in vendita)
Velocità minime della connessione in Download	128kbps
Velocità minime della connessione in Upload	128kbps
Ritardo massimo della connessione	Max 50 ms (al data center Aruba)
Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione	Max 0,1% (al data center Aruba)
Velocità massime della connessione in Download	100 Mbps
Velocità massime della connessione in Upload	20 Mbps
Velocità normalmente disponibili della connessione in Download	40 Mbps
Velocità normalmente disponibili della connessione in Upload	10 Mbps
Velocità pubblicizzate della connessione in Download	100 Mbps
Velocità pubblicizzate della connessione in Upload	20 Mbps
Tipologia di indirizzi IPv4 assegnato	Privato, statico Pubblico, statico Pubblico, dinamico
Tipologia di indirizzi IPv6 assegnati	Pubblico, statico
Disponibilità di meccanismi di QoS	No
Eventuali limitazioni del servizio d'accesso a Internet	No
Informazioni relative al modem libero	https://www.pianetafibra.it/modem/
Antivirus, firewall	Non disponibili direttamente con questo servizio
Assistenza tecnica	https://my.pianetafibra.it/
Numeri e indirizzi di assistenza	+39 024 792 3469

Seflow si impegna a rispettare gli indicatori specifici di qualità del Servizio di accesso a Internet indicati nella Documentazione Informativa:

1. velocità di trasmissione dati (velocità minime, massime e normalmente disponibili della connessione in download e in upload);
2. ritardo massimo di trasmissione dati;
3. tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione.

Se il Cliente riscontra, tramite il software Ne.Me.Sys (cd. "Misura Internet" messo a disposizione dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni - v. www.misurainternet.it) nei limiti e alle condizioni di applicabilità dello stesso e suoi aggiornamenti, valori di Servizio peggiori rispetto a quelli garantiti per il Servizio, potrà:

Seflow S.r.l.
Via San Clemente n. 53 – Ponte San Pietro
Partita I.V.A. 04537400964 | **Codice Fiscale** 04537400964
PEC:seflow@pec.it; **Sito web**: https://www.pianetafibra.it/

1. presentare reclamo circostanziato a Seflow tramite raccomanda a/r o PEC da inviare a Seflow entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, precisando nell'oggetto "Reclamo Misura Internet" e allegando il certificato della misura effettuata; oppure
2. trasmettere telematicamente il certificato a Seflow tramite lo stesso servizio di verifica gratuita della qualità, a valere quale reclamo circostanziato, per ottenere il ripristino della qualità garantita.

Seflow si adopererà per ripristinare ove possibile il livello di qualità del Servizio, entro 30 giorni.
Non prima di 30 giorni e non oltre 90 giorni dalla data del primo certificato, attraverso il medesimo strumento, nei limiti e alle condizioni di applicabilità dello stesso e suo aggiornamento, il Cliente potrà effettuare una seconda verifica e qualora anche i risultati riportati sul secondo certificato risultassero peggiori di quelli garantiti da Seflow per il Servizio, potrà:

(i) qualora il mancato rispetto dei parametri garantiti riguardi le velocità minime della connessione in download e upload, il ritardo massimo di trasmissione dati o il tasso massimo di perdita dei pacchetti, recedere senza costi o penali dal Contratto per tale Servizio, mediante comunicazione da inviare a Seflow con raccomandata A/R o PEC. Tale recesso avrà effetto non appena registrato nei sistemi di Seflow e in ogni caso decorsi 30 giorni dalla sua ricezione. In alternativa, il Cliente potrà aderire, se disponibile a listino, senza costi per la modifica, ad una offerta di Seflow di prezzo inferiore con la stessa tecnologia sottostante e con qualità e caratteristiche proporzionali a quelle riscontrate.

(ii) qualora il mancato rispetto dei parametri garantiti riguardi un indicatore specifico di qualità del Servizio indicato nella Documentazione Informativa per velocità minima garantita, velocità massima, velocità normalmente disponibile, ritardo massimo di trasmissione dati o tasso di perdita dei pacchetti, il Cliente potrà richiedere gli indennizzi indicati per la specifica ipotesi nella Carta dei Servizi o avviare una procedura tramite piattaforma ConciliaWeb dell'Autorità. Con riferimento alle velocità minime, al ritardo di trasmissione dati e al tasso di perdita dei pacchetti, il diritto del Cliente agli indennizzi deve considerarsi alternativo alla facoltà di recesso di cui al punto (i).

Qualora il Cliente Consumatore possa contestare una discrepanza significativa, continuativa o frequentemente ricorrente del Servizio, potrà recedere dal Contratto fermo restando il proprio diritto agli indennizzi.

Nota 1: Entro 5 mesi dalla pubblicazione della Delibera 156/23/CONS (avvenuta il 31 luglio 2023) l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) emana una nuova versione del documento "Linee guida attuative delle disposizioni dell'AGCOM sulla qualità di accesso a internet da postazione fissa" (cfr. art. 12, comma 5, della Delibera 156/23/CONS). I valori inerenti alle velocità massime e alle velocità normalmente disponibili, nonché gli indennizzi contrattuali sono stabiliti e resi disponibili entro 120 giorni dalla emanazione delle suddette Linee guida (cfr. art. 12, comma 6, della Delibera 156/23/CONS). Relativamente alle velocità massime e alle velocità normalmente disponibili gli indennizzi 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.

Seflow S.r.l.
Via San Clemente n. 53 – Ponte San Pietro
Partita I.V.A. 04537400964 | **Codice Fiscale** 04537400964
PEC:seflow@pec.it; **Sito web**: https://www.pianetafibra.it/