

1. Nome commerciale dell'offerta	Unico Voce Navi AIR 10/1	Unico Voce Navi AIR 100/10	Unico Voce Navi AIR 100/20	Unico Voce Navi AIR 100/30
2. Tecnologia utilizzata per fornire il servizio	FWA	FWA	FWA	FWA
3. Velocità minime della connessione	Download: 1 Mbps Upload: 256 Kbps	Download: 5 Mbps Upload: 1 Mbps	Download: 5 Mbps Upload: 1,5 Mbps	Download: 5 Mbps Upload: 2 Mbps
4. Ritardo massimo della connessione	100 ms	100 ms	100 ms	100 ms
5. Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione	0,25%	0,25%	0,25%	0,25%
6. Velocità massime della connessione	Download: 10 Mbps Upload: 1 Mbps	Download: 100 Mbps Upload: 10 Mbps	Download: 100 Mbps Upload: 20 Mbps	Download: 100 Mbps Upload: 30 Mbps
7. Velocità normalmente disponibili della connessione	Download: 5 Mbps Upload: 500 Kbps	Download: 50 Mbps Upload: 5 Mbps	Download: 50 Mbps Upload: 10 Mbps	Download: 50 Mbps Upload: 15 Mbps
8. Velocità pubblicizzate della connessione	Download: 10 Mbps Upload: 1 Mbps	Download: 100 Mbps Upload: 10 Mbps	Download: 100 Mbps Upload: 20 Mbps	Download: 100 Mbps Upload: 30 Mbps
9. Tipologia di indirizzo IPv4 assegnato	Indirizzo IP pubblico con assegnazione statica			
10. Tipologia di indirizzi IPv6 assegnati	Servizio non erogato			
11. Disponibilità di meccanismi di QoS	No			
12. Eventuali limitazioni del servizio d'accesso a Internet	No			
13. Informazioni relative al modem libero	Il cliente che dichiara di voler usufruire del modem libero contatta l'Assistenza Clienti che fornisce i parametri per la configurazione			
14. Antivirus, firewall	Servizi opzionali a pagamento			
15. Assistenza tecnica	Disponibile al Numero Verde 800-355633 o via mail a <a href="mailto:assistenza@mitan.it">assistenza@mitan.it</a>			

<b>16. Mezzi di ricorso</b>	<p>Come previsto dalla Delibera 156/23/CONS, art. 4, comma 3, per gli indicatori di cui ai precedenti punti da 3. a 7. i valori riportati costituiscono un impegno contrattuale. Il cliente può misurare la qualità della sua connessione a Internet tramite il software di misura AGCOM (Ne.Me.Sys) scaricabile alla pagina <a href="https://misurainternet.it/misura-nemesys/">https://misurainternet.it/misura-nemesys/</a>. Al termine della misura è rilasciato un certificato attestante le risultanze ottenute.</p> <p>Qualora il cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli contrattualizzati, può inviare un reclamo, entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, tramite l'utilizzo dell'apposito pulsante di invio presente in ogni area privata cliente del sito <a href="http://www.misurainternet.it">www.misurainternet.it</a>, che utilizza un canale di comunicazione diretto, sicuro e certificato con il servizio di assistenza clienti. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato.</p> <p>Trascorsi 30 giorni dalla presentazione del reclamo, ove il cliente non riscontri, a fronte di una seconda misurazione effettuata con Ne.Me.Sys, il ripristino dei livelli di qualità del servizio avrà facoltà di:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. in caso di mancato rispetto delle "velocità minime della connessione in download e upload" (punto 3.), del "ritardo massimo della connessione" (punto 4.) o del "tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione" (punto 5.), il cliente può recedere dal contratto senza costi mediante comunicazione da inviarsi via posta elettronica certificata;</li><li>b. in caso di mancato rispetto delle "velocità minime, massime e normalmente disponibili della connessione in download e upload"(punti 3. 6. e 7), del "ritardo massimo della connessione" (punto 4.) o del "tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione" (punto 5.) indicati nel presente prospetto di trasparenza tecnica, il cliente può richiedere gli indennizzi definiti all'interno della Carta dei Servizi 1 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 (punti da 3 a 5) la misura di cui al presente punto deve considerarsi alternativa alla facoltà di recesso senza costi di cui al punto a)</li></ul>
-----------------------------	--