

Trasparenza Tecnica

PRESTAZIONI FORNITE CON L'OFFERTA FWA 30/10

Documento con il prospetto relativo alla delibera dell'Autorità n.
156/23/CONS

1. Nome commerciale dell'offerta	FWA 30 Mega
2. Operatore	Collerone Calogero
3. Tecnologia utilizzata per fornire il servizio:	FWA
4. Velocità minime della connessione	24Mbps / 8 Mbps
5. Ritardo massimo della connessione	100 millisecondi
6. Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione	5%
7. Velocità massime della connessione*	Download: 30Mbit/s - Upload: 10 Mbit/s
8. Velocità normalmente disponibili della connessione*	La velocità normalmente disponibile può variare in funzione delle condizioni tecniche del collegamento radio, della distanza dal punto di accesso, delle interferenze radio, del livello di utilizzo della rete e delle caratteristiche degli apparati utilizzati dal Cliente.
9. Velocità pubblicizzate della connessione	Download:30 Mbit/s - Upload: 10 Mbit/s
10. Tipologia di indirizzo IPv4 assegnato	IPv4 privato assegnato dinamicamente IPv4 pubblico statico disponibile su richiesta, secondo
11. Tipologia di indirizzi IPv6 assegnati	IPv6 non disponibile.
12. Disponibilità di meccanismi di QoS:	Disponibilità di meccanismi di QoS
13. Eventuali limitazioni del servizio d'accesso a Internet	Non vi sono limitazioni alla fruizione del servizio se non quelle di legge.
14. Antivirus, firewall	Firewall base del Modem/Router.
16. Assistenza tecnica	Telefono: 0934 977784 Whatsapp: 333 2018072- 331 8527470 Email: calogeroollerone@hotmail.it PEC: Collerone.calogero@pec.cgn.it Sito web: www.cscinformatica.com
17. Condizioni economiche dell'offerta	Canone mensile del servizio € 10,00 al mese Costo di attivazione:Gratuito Acquisto apparati necessari alla realizzazione del collegamento FWA: € 250,00 una tantum Il costo degli apparati comprende la fornitura delle apparecchiature necessarie al collegamento FWA (antenna CPE, eventuali apparati accessori e alimentatori). Gli apparati acquistati dal Cliente rimangono di proprietà dello stesso.

18: Mezzi di ricorso

Il Cliente può verificare la qualità della propria connessione Internet tramite il software di misura AGCOM **Ne.Me.Sys**, disponibile sul sito istituzionale dedicato alla misurazione della qualità dei servizi Internet.

Al termine della misurazione viene rilasciato un certificato attestante i risultati rilevati. Qualora il Cliente riscontri valori peggiorativi rispetto ai parametri dichiarati, può presentare reclamo entro 30 giorni dalla data della misurazione attraverso gli strumenti messi a disposizione da AGCOM. Qualora, a seguito di una seconda misurazione effettuata dopo 30 giorni dalla presentazione del reclamo, non venga ripristinata la qualità del servizio prevista, il Cliente potrà:

- richiedere il ripristino dei livelli di qualità del servizio;
- esercitare il diritto di recesso senza costi nei casi previsti dalla normativa vigente;
- richiedere eventuali indennizzi previsti;
- avviare una procedura di conciliazione tramite la piattaforma **ConciliaWeb AGCOM**.

Le richieste relative a velocità, latenza e perdita pacchetti sono soggette alle disposizioni AGCOM vigenti in materia di qualità dell'accesso a Internet da postazione fissa.

Assistenza Clienti

Il servizio di assistenza clienti è disponibile per informazioni commerciali, supporto amministrativo e assistenza tecnica attraverso i seguenti canali:

- **Telefono:** 0934977784
- **Whatsapp:** 333 2018072 – 331 8527470
- **E-mail:** calogero.colliderone@hotmail.it
- **PEC:** Collerone.calogero@pec.cgn.it
- **Sito web:** www.cscinformatica.com

Orario del servizio:

- Dal lunedì al venerdì: dalle ore 09:00 alle ore 13:00 e dalle ore 15:00 alle ore 18:00.
- Per segnalazioni di guasti è possibile utilizzare i canali e-mail e PEC anche al di fuori degli orari di apertura.

*L' Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) emana una 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 ai punti da 6 e 7 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).

Collerone Calogero

Operatore iscritto al Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) n. 34685 P. IVA 01206600866

Sede: Via Vittorio Emanuele n. 231 – 94012 Barrafranca (EN) Sito web: www.cscinformatica.com

Telefono: 0934-977784

Whatsapp: 333 2018072- 3318527470

Email: calogero.colliderone@hotmail.it PEC: Collerone.calogero@pec.cgn.it

18: Mezzi di ricorso

Il Cliente può verificare la qualità della propria connessione Internet tramite il software di misura AGCOM **Ne.Me.Sys**, disponibile sul sito istituzionale dedicato alla misurazione della qualità dei servizi Internet.

Al termine della misurazione viene rilasciato un certificato attestante i risultati rilevati. Qualora il Cliente riscontri valori peggiorativi rispetto ai parametri dichiarati, può presentare reclamo entro 30 giorni dalla data della misurazione attraverso gli strumenti messi a disposizione da AGCOM. Qualora, a seguito di una seconda misurazione effettuata dopo 30 giorni dalla presentazione del reclamo, non venga ripristinata la qualità del servizio prevista, il Cliente potrà:

- richiedere il ripristino dei livelli di qualità del servizio;
- esercitare il diritto di recesso senza costi nei casi previsti dalla normativa vigente;
- richiedere eventuali indennizzi previsti;
- avviare una procedura di conciliazione tramite la piattaforma **ConciliaWeb AGCOM**.

Le richieste relative a velocità, latenza e perdita pacchetti sono soggette alle disposizioni AGCOM vigenti in materia di qualità dell'accesso a Internet da postazione fissa.

Assistenza Clienti

Il servizio di assistenza clienti è disponibile per informazioni commerciali, supporto amministrativo e assistenza tecnica attraverso i seguenti canali:

- **Telefono:** 0934977784
- **Whatsapp:** 333 2018072 – 331 8527470
- **E-mail:** calogero@collerone@hotmail.it
- **PEC:** Collerone.calogero@pec.cgn.it
- **Sito web:** www.cscinformatica.com

Orario del servizio:

- Dal lunedì al venerdì: dalle ore 09:00 alle ore 13:00 e dalle ore 15:00 alle ore 18:00.
- Per segnalazioni di guasti è possibile utilizzare i canali e-mail e PEC anche al di fuori degli orari di apertura.

*L' Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) emana una 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 ai punti da 6 e 7 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).