PRESTAZIONI FORNITE CON L'OFFERTA

Profilo con accesso alla rete in fibra e velocità nominale di 2,5 Gigabit/s in download e 500 Megabit/s in upload

Di seguito il prospetto con le informazioni tecniche di cui all'Allegato 1 della Delibera AGCOM n. 156/23/CONS.

1.Nome commerciale dell'offerta	GLOBAL FIBERLINK				
2.Tecnologia utilizzata per fornire il servizio:	FTTH				
	LIGHT	MEDIUM	LARGE	EXTRA	SUPER
3.Velocità minime della connessione	Down:1 Mb/s Up:1 Mb/s	Down: 10 Mb/s Up: 10 Mb/s	Down: 30 Mb/s Up: 30 Mb/s	Down: 100 Mb/s Up: 100 Mb/s	Down: 200 Mb/s Up: 200 Mb/s
4.Ritardo massimo della connessione	48 ms				
5.Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione	0,1%				
6.Velocità massime della connessione	Down: 1700 Mb/s Up: 200 Mb/s	Down: 1700 Mb/s Up: 200 Mb/s	Down: 1700 Mb/s Up: 200 Mb/s	Down: 1700 Mb/s Up: 250 Mb/s	Down: 1700 Mb/s Up: 350 Mb/s
7.Velocità normalmente disponibili della connessione	Down: 250 Mb/s Up: 20 Mb/s	Down: 300 Mb/s Up: 50 Mb/s	Down: 500 Mb/s Up: 100 Mb/s	Down: 875 Mb/s Up: 200 Mb/s	Down: 875 Mb/s Up: 250 Mb/s
8.Velocità pubblicizzate della connessione	Down: 2500 Mb/s Up: 500 Mb/s	Down: 2500 Mb/s Up: 500 Mb/s	Down: 2500 Mb/s Up: 500 Mb/s	Down: 2500 Mb/s Up: 500 Mb/s	Down: 2500 Mb/s Up: 500 Mb/s
9.Tipologia di indirizzo IPv4 assegnato	indirizzo IP pubblico, con assegnazione statica				
10.Tipologia di indirizzi IPv6 assegnati	No				
11.Disponibilità di meccanismi di QoS:	No				
12.Eventuali limitazioni del servizio d'accesso a Internet	No				
13.Informazioni relative al modem libero	Modem libero				
14.Antivirus, firewall	No				
15.Assistenza tecnica	numero verde: 800199760 (rete fissa) sito web: www.globalnetitalia.it mail: assistenza@globalnetitalia.it				

16.Mezzi di ricorso

Il cliente può misurare la qualità della sua connessione a internet tramite il software di misura AGCOM (Ne.Me.Sys) scaricabile alla pagina https://misurainternet.it/misura-nemesys/. Al termine della misura è rilasciato un certificato attestante le risultanze ottenute. 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 utente del sito www.misurainternet.it. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato.

Ove il cliente non riscontri, a fronte di una seconda misurazione effettuata con Ne.Me.Sys trascorsi trenta giorni dalla presentazione del reclamo, il ripristino dei livelli di qualità del servizio:

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 senza

costi dal contratto mediante comunicazione inviata a GlobalNet con lettera raccomandata o messaggio di posta elettronica certificata;
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.), il cliente può richiedere l’indennizzo contrattualmente previsto o avviare una procedura tramite piattaforma ConciliaWeb dell’Autorità.
Con riferimento alle “velocità minime della connessione in download e upload” (punto 3.), al “ritardo massimo della connessione” (punto 4.), e al “tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione” (punto 5.) la richiesta dell’indennizzo deve considerarsi alternativa alla facoltà di recesso senza costi. Con riferimento alle velocità massime e normalmente disponibili, gli indennizzi potranno essere concessi a valle della disponibilità dello strumento di misura aggiornato

***

Il cliente potrà sempre effettuare uno speed test AGCOM tramite https://misurainternet.it, il quale non rilascia una misura certificata.

800 199760
info@globalnetitalia.it
Assistenza Tecnica
assistenza@globalnetitalia.it

TOSCANA
Sede di Firenze | Via Benedetto Dei 64 | 50127 Firenze (FI)
Tel. 055 5359211

Sede di Livorno | Via Umbria 5/7 | 57017 Stagno (LI)
Tel. 0586 943936

TRENTINO ALTO ADIGE
Sede di Bolzano | Via Vecchia 20
39040 Ora (BZ) Alto Adige
Tel. 0471 1775077

WWW.GLOBALNETITALIA.IT