Trasparenza Tecnica

Di seguito sono riportate le informazioni richieste dall'art. 5, comma 6 del Regolamento in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni da Postazione Fissa (Delibera AGCom n. 156/23/CONS)

PRIVATI

Nome commerciale dell'offerta	Tecnologia utilizzata per il servizio	Velocità minime della connessione	Ritardo massimo della connessione	Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione	Velocità massime della connessione	Velocità normalmente disponibili della connessione	Velocità pubblicizzate della connessione in Download	Velocità pubblicizzate della connessione in Upload	Tipologia di indirizzo IPv4 assegnato	Tipologia di indirizzo 1Pv6 assegnato	Disponibilità di meccanismi di QoS	Eventuali limitazioni del servizio d'accesso a Internet	Informazioni relative al modem libero	Antivirus, firewall	Assistenza tecnica
FTTC															
FTTC - Ultra Internet 100/20	FTTC	9.5Mbps/4.5Mbps	50 ms	0,10%	100 Mbps/20 Mbps	40 Mbps/10 Mbps	100 Mbps	20 Mbps	Privato, statico Pubblico, statico Pubblico, dinamico	Pubblico, statico	No	No	https://www.sp.av.it/modem-libero/	No	https://www.sp.av.it/apri-un-ticket/
FTTC - Ultra Internet 100/30	FTTC	9.5Mbps/4.5Mbps	50 ms	0,10%	100 Mbps/30 Mbps	40 Mbps/10 Mbps	100 Mbps	30 Mbps	Privato, statico Pubblico, statico Pubblico, dinamico	Pubblico, statico	No	No	https://www.sp.av.it/modem-libero/	No	https://www.sp.av.it/apri-un-ticket/
FTTC - Ultra Internet 200/20	FTTC	9.5Mbps/4.5Mbps	50 ms	0,10%	200 Mbps/20 Mbps	50 Mbps/10 Mbps	200 Mbps	20 Mbps	Privato, statico Pubblico, statico Pubblico, dinamico	Pubblico, statico	No	No	https://www.sp.av.it/modem-libero/	No	https://www.sp.av.it/apri-un-ticket/
FTTC - Ultra Internet 200/30	FTTC	9.5Mbps/4.5Mbps	50 ms	0,10%	200 Mbps/30 Mbps	50 Mbps/10 Mbps	200 Mbps	30 Mbps	Privato, statico Pubblico, statico Pubblico, dinamico	Pubblico, statico	No	No	https://www.sp.av.it/modem-libero/	No	https://www.sp.av.it/apri-un-ticket/
FTTH															
FTTH - Ultra Fibra 1000/300 (aree bianche)	FTTH	100 Mbps/40Mbps	50 ms	0,10%	1000 Mbps/300 Mbps	450 Mbps/70 Mbps	1000 Mbps	300 Mbps	Privato, statico Pubblico, statico Pubblico, dinamico	Pubblico, statico	No	No	https://www.sp.av.it/modem-libero/	No	https://www.sp.av.it/apri-un-ticket/
FTTH - Ultra Fibra 1000/300 (aree grigie)	FTTH	40 Mbps/20Mbps	50 ms	0,10%	1000 Mbps/300 Mbps	450 Mbps/70 Mbps	1000 Mbps	300 Mbps	Privato, statico Pubblico, statico Pubblico, dinamico	Pubblico, statico	No	No	https://www.sp.av.it/modem-libero/	No	https://www.sp.av.it/apri-un-ticket/
FTTH - Ultra Fibra 1000/300 (aree nere)	FTTH	40 Mbps/20Mbps	50 ms	0,10%	1000 Mbps/300 Mbps	450 Mbps/70 Mbps	1000 Mbps	300 Mbps	Privato, statico Pubblico, statico Pubblico, dinamico	Pubblico, statico	No	No	https://www.sp.av.it/modem-libero/	No	https://www.sp.av.it/apri-un-ticket/
FTTH - Ultra Fibra 1000/1000	FTTH	40 Mbps/20Mbps	50 ms	0,10%	1000 Mbps/1000 Mbps	450 Mbps/70 Mbps	1000 Mbps	1000 Mbps	Privato, statico Pubblico, statico Pubblico, dinamico	Pubblico, statico	No	No	https://www.sp.av.it/modem-libero/	No	https://www.sp.av.it/apri-un-ticket/
FTTH - Ultra Fibra 2500/500 (aree bianche)	FTTH	100 Mbps/40Mbps	50 ms	0,10%	2500 Mbps/500 Mbps	450 Mbps/70 Mbps	2500 Mbps	500 Mbps	Privato, statico Pubblico, statico Pubblico, dinamico	Pubblico, statico	No	No	https://www.sp.av.it/modem-libero/	No	https://www.sp.av.it/apri-un-ticket/
FTTH - Ultra Fibra 2500 (aree grigie)	FTTH	40 Mbps/20Mbps	50 ms	0,10%	2500 Mbps/500 Mbps	450 Mbps/70 Mbps	2500 Mbps	500 Mbps	Privato, statico Pubblico, statico Pubblico, dinamico	Pubblico, statico	No	No	https://www.sp.av.it/modem-libero/	No	https://www.sp.av.it/apri-un-ticket/
FTTH - Ultra Fibra 2500 (aree nere)	FTTH	40 Mbps/20Mbps	50 ms	0,10%	2500 Mbps/500 Mbps	450 Mbps/70 Mbps	2500 Mbps	500 Mbps	Privato, statico Pubblico, statico Pubblico, dinamico	Pubblico, statico	No	No	https://www.sp.av.it/modem-libero/	No	https://www.sp.av.it/apri-un-ticket/
FTTH - Ultra Fibra 2500/1000	FTTH	40 Mbps/20Mbps	50 ms	0,10%	2500 Mbps/1000 Mbps	450 Mbps/70 Mbps	2500 Mbps	1000 Mbps	Privato, statico Pubblico, statico Pubblico, dinamico	Pubblico, statico	No	No	https://www.sp.av.it/modem-libero/	No	https://www.sp.av.it/apri-un-ticket/
FTTH - Ultra Fibra 10G	FTTH	80 Mbps/30Mbps	50 ms	0,10%	10000 Mbps/2500 Mbps	650 Mbps/400 Mbps	10000 Mbps	2500 Mbps	Privato, statico Pubblico, statico Pubblico, dinamico	Pubblico, statico	No	No	https://www.sp.av.it/modem-libero/	No	https://www.sp.av.it/apri-un-ticket/
FWA															
FWA - Service-Point Unlimited 100/20	FWA	9.5Mbps/4.5Mbps	80 ms	0,10%	100 Mbps/20 Mbps	40 Mbps/10 Mbps	100 Mbps	20 Mbps	Privato, statico Pubblico, statico Pubblico, dinamico	Pubblico, statico	No	No	https://www.sp.av.it/modem-libero/	No	https://www.sp.av.it/apri-un-ticket/
Ultra FWA 30	FWA	9.5Mbps/1Mbps	80 ms	0,10%	30 Mbps/3 Mbps	12 Mbps/1,5 Mbps	30 Mbps	3 Mbps	Privato, statico Pubblico, statico Pubblico, dinamico	Pubblico, statico	No	No	https://www.sp.av.it/modem-libero/	No	https://www.sp.av.it/apri-un-ticket/
Ultra FWA 100	FWA	9.5Mbps/4.5Mbps	50 ms	0,10%	100 Mbps/20 Mbps	40 Mbps/10 Mbps	100 Mbps	20 Mbps	Privato, statico Pubblico, statico Pubblico, dinamico	Pubblico, statico	No	No	https://www.sp.av.it/modem-libero/	No	https://www.sp.av.it/apri-un-ticket/
Ultra FWA 100/50 (Rete Open Fiber)	FWA	9.5Mbps/4.5Mbps	50 ms	0,10%	100 Mbps/50 Mbps	40 Mbps/10 Mbps	100 Mbps	50 Mbps	Privato, statico Pubblico, statico Pubblico, dinamico	Pubblico, statico	No	No	https://www.sp.av.it/modem-libero/	No	https://www.sp.av.it/apri-un-ticket/
Ultra FWA 200	FWA	9.5Mbps/4.5Mbps	50 ms	0,10%	200 Mbps/50 Mbps	50 Mbps/10 Mbps	200 Mbps	50 Mbps	Privato, statico Pubblico, statico Pubblico, dinamico	Pubblico, statico	No	No	https://www.sp.av.it/modem-libero/	No	https://www.sp.av.it/apri-un-ticket/
Ultra FWA 300	FWA	9.5Mbps/4.5Mbps	50 ms	0,10%	300 Mbps/50 Mbps	50 Mbps/10 Mbps	300 Mbps	50 Mbps	Privato, statico Pubblico, statico Pubblico, dinamico	Pubblico, statico	No	No	https://www.sp.av.it/modem-libero/	No	https://www.sp.av.it/apri-un-ticket/

BUSINESS

Nome commerciale dell'offerta	Tecnologia utilizzata per il servizio	Velocità minime della connessione	Ritardo massimo della connessione	Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione	Velocità massime della connessione	Velocità normalmente disponibili della connessione	Velocità pubblicizzate della connessione in Download	Velocità pubblicizzate della connessione in Upload	Tipologia di indirizzo IPv4 assegnato	Tipologia di indirizzo 1Pv6 assegnato	Disponibilità di meccanismi di QoS	Eventuali limitazioni del servizio d'accesso a Internet	Informazioni relative al modem libero	Antivirus, firewall	Assistenza tecnica
FTTC															
FTTC - Ultra Internet 100/20 (Business)	FTTC	9.5 Mbps/4.5Mbps	50 ms	0,10%	100 Mbps/20 Mbps	40 Mbps/10 Mbps	100 Mbps	20 Mbps	Privato, statico Pubblico, statico Pubblico, dinamico	Pubblico, statico	No	No	https://www.sp.av.it/modem-libero/	No	https://www.sp.av.it/apri-un-ticket/
FTTC - Ultra Internet 200/20 (Business)	FTTC	9.5 Mbps/4.5Mbps	50 ms	0,10%	200 Mbps/20 Mbps	50 Mbps/10 Mbps	200 Mbps	20 Mbps	Privato, statico Pubblico, statico Pubblico, dinamico	Pubblico, statico	No	No	https://www.sp.av.it/modem-libero/	No	https://www.sp.av.it/apri-un-ticket/
FTTC - Ultra Internet 200/30 (Business)	FTTC	9.5 Mbps/4.5Mbps	50 ms	0,10%	200 Mbps/30 Mbps	50 Mbps/10 Mbps	200 Mbps	30 Mbps	Privato, statico Pubblico, statico Pubblico, dinamico	Pubblico, statico	No	No	https://www.sp.av.it/modem-libero/	No	https://www.sp.av.it/apri-un-ticket/
FTTH															
FTTH - Ultra Fibra 1000/300 (aree bianche Business)	FTTH	100 Mbps/40Mbps	50 ms	0,10%	1000 Mbps/300 Mbps	450 Mbps/70 Mbps	1000 Mbps	300 Mbps	Privato, statico Pubblico, statico Pubblico, dinamico	Pubblico, statico	No	No	https://www.sp.av.it/modem-libero/	No	https://www.sp.av.it/apri-un-ticket/
FTTH - Ultra Fibra 1000/300 (aree grigie Business)	FTTH	40 Mbps/20Mbps	50 ms	0,10%	1000 Mbps/300 Mbps	450 Mbps/70 Mbps	1000 Mbps	300 Mbps	Privato, statico Pubblico, statico Pubblico, dinamico	Pubblico, statico	No	No	https://www.sp.av.it/modem-libero/	No	https://www.sp.av.it/apri-un-ticket/
FTTH - Ultra Fibra 1000/300 (aree nere Business)	FTTH	40 Mbps/20Mbps	50 ms	0,10%	1000 Mbps/300 Mbps	450 Mbps/70 Mbps	1000 Mbps	300 Mbps	Privato, statico Pubblico, statico Pubblico, dinamico	Pubblico, statico	No	No	https://www.sp.av.it/modem-libero/	No	https://www.sp.av.it/apri-un-ticket/
FTTH - Ultra Fibra 1000/500 (aree bianche Business)	FTTH	100 Mbps/40Mbps	50 ms	0,10%	1000 Mbps/300 Mbps	450 Mbps/70 Mbps	1000 Mbps	300 Mbps	Privato, statico Pubblico, statico Pubblico, dinamico	Pubblico, statico	No	No	https://www.sp.av.it/modem-libero/	No	https://www.sp.av.it/apri-un-ticket/
FTTH - Ultra Fibra 1000/500 (aree grigie Business)	FTTH	40 Mbps/20Mbps	50 ms	0,10%	1000 Mbps/300 Mbps	450 Mbps/70 Mbps	1000 Mbps	300 Mbps	Privato, statico Pubblico, statico Pubblico, dinamico	Pubblico, statico	No	No	https://www.sp.av.it/modem-libero/	No	https://www.sp.av.it/apri-un-ticket/
FTTH - Ultra Fibra 1000/500 (aree nere Business)	FTTH	40 Mbps/20Mbps	50 ms	0,10%	1000 Mbps/300 Mbps	450 Mbps/70 Mbps	1000 Mbps	300 Mbps	Privato, statico Pubblico, statico Pubblico, dinamico	Pubblico, statico	No	No	https://www.sp.av.it/modem-libero/	No	https://www.sp.av.it/apri-un-ticket/
FTTH - Ultra Fibra 1000/1000 (Business)	FTTH	40 Mbps/20Mbps	50 ms	0,10%	1000 Mbps/1000 Mbps	450 Mbps/70 Mbps	1000 Mbps	1000 Mbps	Privato, statico Pubblico, statico Pubblico, dinamico	Pubblico, statico	No	No	https://www.sp.av.it/modem-libero/	No	https://www.sp.av.it/apri-un-ticket/
FTTH - Ultra Fibra 2500/1000 (Business)	FTTH	40 Mbps/20Mbps	50 ms	0,10%	2500 Mbps/1000 Mbps	450 Mbps/70 Mbps	2500 Mbps	1000 Mbps	Privato, statico Pubblico, statico Pubblico, dinamico	Pubblico, statico	No	No	https://www.sp.av.it/modem-libero/	No	https://www.sp.av.it/apri-un-ticket/
FTTH - Ultra Fibra 2500/500 (aree bianche Business)	FTTH	100 Mbps/40Mbps	50 ms	0,10%	2500 Mbps/500 Mbps	450 Mbps/70 Mbps	2500 Mbps	500 Mbps	Privato, statico Pubblico, statico Pubblico, dinamico	Pubblico, statico	No	No	https://www.sp.av.it/modem-libero/	No	https://www.sp.av.it/apri-un-ticket/
FTTH - Ultra Fibra 2500 (aree grigie Business)	FTTH	40 Mbps/20Mbps	50 ms	0,10%	2500 Mbps/500 Mbps	450 Mbps/70 Mbps	2500 Mbps	500 Mbps	Privato, statico Pubblico, statico Pubblico, dinamico	Pubblico, statico	No	No	https://www.sp.av.it/modem-libero/	No	https://www.sp.av.it/apri-un-ticket/
FTTH - Ultra Fibra 2500 (aree nere Business)	FTTH	40 Mbps/20Mbps	50 ms	0,10%	2500 Mbps/500 Mbps	450 Mbps/70 Mbps	2500 Mbps	500 Mbps	Privato, statico Pubblico, statico Pubblico, dinamico	Pubblico, statico	No	No	https://www.sp.av.it/modem-libero/	No	https://www.sp.av.it/apri-un-ticket/
FTTH - Ultra Fibra 10G (Business)	FTTH	80 Mbps/30Mbps	50 ms	0,10%	10000 Mbps/2500 Mbps	650 Mbps/400 Mbps	10000 Mbps	2500 Mbps	Privato, statico Pubblico, statico Pubblico, dinamico	Pubblico, statico	No	No	https://www.sp.av.it/modem-libero/	No	https://www.sp.av.it/apri-un-ticket/
FWA															
FWA - Service-Point Unlimited (Business)	FWA	9.5 Mbps/4.5Mbps	80 ms	0,10%	100 Mbps/20 Mbps	40 Mbps/10 Mbps	100 Mbps	20 Mbps	Privato, statico Pubblico, statico Pubblico, dinamico	Pubblico, statico	No	No	https://www.sp.av.it/modem-libero/	No	https://www.sp.av.it/apri-un-ticket/
Ultra FWA 30 (Business)	FWA	9.5Mbps/1Mbps	80 ms	0,10%	30 Mbps/3 Mbps	12 Mbps/1,5 Mbps	30 Mbps	3 Mbps	Privato, statico Pubblico, statico Pubblico, dinamico	Pubblico, statico	No	No	https://www.sp.av.it/modem-libero/	No	https://www.sp.av.it/apri-un-ticket/
Ultra FWA 100 (Business)	FWA	9.5 Mbps/4.5Mbps	50 ms	0,10%	100 Mbps/20 Mbps	40 Mbps/10 Mbps	100 Mbps	20 Mbps	Privato, statico Pubblico, statico Pubblico, dinamico	Pubblico, statico	No	No	https://www.sp.av.it/modem-libero/	No	https://www.sp.av.it/apri-un-ticket/
Ultra FWA 100/50 (Business)	FWA	9.5 Mbps/4.5Mbps	50 ms	0,10%	100 Mbps/50 Mbps	40 Mbps/10 Mbps	100 Mbps	50 Mbps	Privato, statico Pubblico, statico Pubblico, dinamico	Pubblico, statico	No	No	https://www.sp.av.it/modem-libero/	No	https://www.sp.av.it/apri-un-ticket/
Ultra FWA 200 (Business)	FWA	9.5 Mbps/4.5Mbps	50 ms	0,10%	200 Mbps/50 Mbps	50 Mbps/10 Mbps	200 Mbps	50 Mbps	Privato, statico Pubblico, statico Pubblico, dinamico	Pubblico, statico	No	No	https://www.sp.av.it/modem-libero/	No	https://www.sp.av.it/apri-un-ticket/
Ultra FWA 300 (Business)	FWA	9.5 Mbps/4.5Mbps	50 ms	0,10%	300 Mbps/50 Mbps	50 Mbps/10 Mbps	300 Mbps	50 Mbps	Privato, statico Pubblico, statico Pubblico, dinamico	Pubblico, statico	No	No	https://www.sp.av.it/modem-libero/	No	https://www.sp.av.it/apri-un-ticket/

Ai sensi dell'art. 4, comma 3 Allegato A alla Delibera n. 156/23/CONS, gli operatori, assumono l'impegno di rendere disponibili in fase contrattuale e pubblicare i valori degli indicatori di:
- velocità di trasmissione dati (velocità minime, massime e normalmente disponibili della connessione in download e in upload);
- ritardo di trasmissione dati (ritardo massimo della connessione);
- tasso di perdita dei pacchetti (tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione).

Tali indicatori costituiscono un impegno contrattuale.
Ai sensi dell'art. 10 Allegato A Delibera n. 156/23/CONS, all'utente finale è fornito il servizio di verifica della qualità del servizio di accesso a Internet attraverso il rilascio di un certificato attestante le risultanze della misura effettuata. 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 da tali risultanze il Cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli contrattualizzati, può inviare, entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, mediante il servizio di verifica suindicato, il certificato attestante la misura effettuata, rilasciato per conto dell'AGCOM, tramite l'utilizzo dell'apposito pulsante di invio presente in ogni area privata utente del sito www.misurainternet.it.

È prevista, altresì, la possibilità di presentare reclamo circostanziato a Service-Point S.r.l. tramite raccomanda A/R o PEC da inviare entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, precisando nell'oggetto "Reclamo Misura Internet" e allegando il certificato della misura effettuata. Service-Point S.r.l. si adopererà per ripristinare ove possibile il livello di qualità del Servizio entro 30 giorni.
Ove il Cliente non riscontri, a fronte di un'ulteriore misurazione effettuata con il servizio di verifica, il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro trenta giorni dalla presentazione del predetto reclamo, potrà:
a) in caso di mancato rispetto delle velocità minime della connessione in download e upload, del ritardo massimo di trasmissione dati o del tasso massimo di perdita dei pacchetti, previsti nel contratto, recedere senza costi dal contratto mediante comunicazione da inviare a Service-Point S.r.l. con lettera raccomandata A/R o messaggio di posta elettronica certificata. Il recesso avrà effetto non appena registrato nei sistemi. In alternativa, il Cliente ha altresì il diritto di modificare gratuitamente l'offerta sottoscritta, aderendo ad una offerta di Service-Point S.r.l. di prezzo inferiore con la medesima tecnologia sottostante e proporzionale alla qualità e alle caratteristiche del proprio collegamento per l'accesso ad Internet, qualora presente a listino.
b) in caso di mancato rispetto dei valori dei livelli di qualità del servizio relativi agli indicatori delle velocità minime della connessione in download e upload, del ritardo massimo di trasmissione dati o del tasso massimo di perdita dei pacchetti, previsti nel contratto, richiedere gli indennizzi contrattualmente previsti (verificare il contratto/Carta dei Servizi) nella misura prevista dalla Carta dei Servizi di Service-Point. Con riferimento alle velocità minime, al ritardo di trasmissione dati e al tasso di perdita dei pacchetti la richiesta di indennizzo deve considerarsi alternativa alla facoltà di recesso senza costi di cui al punto a).