

Non sono disponibili servizi di firewall e antivirus (acquistabili eventualmente solo a parte), né sono previste eventuali limitazioni del servizio di accesso a Internet. Disponibilità di meccanismi QoS: prioritizzazione della fonte (VoIP) rispetto ai dati in caso di congestione.

* Per gli accessi in tecnologia FWA, servizio di IP pubblico dinamico soggetto a limitazioni tecniche geografiche. Laddove non ancora disponibile, presente servizio IPv4 privato dinamico. La copertura dell'IP pubblico dinamico è in fase di ampliamento e sarà progressivamente estesa su tutto il territorio nazionale

Al seguente link è possibile prendere visione di tutte le informazioni relative all'utilizzo dei modem libero per i servizi FTTH, FTTL e ADSL: <https://www.windre.it/supporto/configurazione-linea-fibra/come-configurare-un-modem-non-fornito-da-windre-fibra-adsl-e-voip>

Al seguente link è possibile accedere alla pagina del sito dedicata all'assistenza tecnica <https://www.windre.it/modem-windre-acquisto-assistenza> e a quella di contatto: <https://www.windre.it/come-contattare-windre>

Gli indicatori relativi alle velocità minime della connessione, ritardo massimo della connessione, tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione, velocità massime di connessione e velocità normalmente disponibili della connessione, costituiscono un impegno contrattuale.

Come previsto dall'Allegato A della Delibera 153/23/CONS, art. 4, comma3, gli indicatori relativi alle velocità minime della connessione, ritardo massimo della connessione, tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione, velocità massime e normalmente disponibili della connessione 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 <https://misurainternet.it/misura-nemesys/>. Al termine 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 tramite l'utilizzo dell'apposito pulsante di invio presente in ogni area privata utente del sito <https://misuramem.it/> che utilizza un canale di comunicazione diretto, sicuro e certificato con i servizi di assistenza clienti dell'operatore, entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misurazione. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato. Ove il cliente non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio a fronte di una seconda misurazione effettuata con Ne.Me.Sys, entro 30 giorni dalla presentazione del predetto reclamo, può:

a) in caso di mancato rispetto delle «velocità minime della connessione in download e upload», del «ritardo massimo della connessione», o del «tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione», recedere senza costi dal contratto (corrispondendo le eventuali rate dovute per l'acquisto dei modem), mediante comunicazione inviata a WINDTRE 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, del «ritardo massimo della connessione», o del «tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione» (punto 5), richiedere l'indenizzo contrattualmente previsto nella Carta dei servizi o avviare una procedura tramite piattaforma ConciliaWeb dell'Autorità. Come previsto dalla Delibera 156/23/CONS, art.10 comma5, lettera b), con riferimento alle velocità minime della connessione in download e upload, al «ritardo massimo della connessione», e al «tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione», la richiesta dell'indenizzo deve considerarsi alternativa alla facoltà di recesso senza costi di cui al punto a).

