

## INFORMAZIONI DI CUI ALL'ALLEGATO 1 DELLA DELIBERA AGCOM 156/23/CONS

Profilo con accesso alla rete in tecnologia FTTC e velocità nominale di 100 Mbps in download e di 20 Mbps in upload.

Prestazione fornita dell'offerta		
1	<b>Nome commerciale dell'offerta</b>	Fiber Home 100 Mega
2	<b>Tecnologia utilizzata per fornire il servizio</b>	FTTC
3	<b>Velocità minime della connessione</b>	Download: 128 kbps Upload: 128 kbps
4	<b>Ritardo massimo della connessione</b>	50 ms
5	<b>Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione</b>	0,1%
6	<b>Velocità massime della connessione</b>	Download: 100 Mbps Upload: 20 Mbps
7	<b>Velocità normalmente disponibili della connessione</b>	Download: 40 Mbps Upload: 10 Mbps
8	<b>Velocità pubblicizzate della connessione</b>	Download: fino a 100 Mbps Upload: fino a 20 Mbps
9	<b>Tipologia di indirizzo IPv4 assegnato</b>	Pubblico dinamico
10	<b>Tipologia di indirizzi IPv6 assegnati</b>	-
11	<b>Disponibilità di meccanismi di QoS</b>	Non definito
12	<b>Eventuali limitazioni del servizio d'accesso a Internet</b>	Non sono presenti limitazioni del servizio internet salvo quelle previste dalla legge
13	<b>Informazioni relative al modem libero</b>	Il cliente che dichiara di voler usufruire del modem libero contatta l'Assistenza Clienti che fornisce
14	<b>Antivirus, firewall</b>	-
15	<b>Assistenza tecnica</b>	Disponibile al numero 075 7829595 o via e-mail a <a href="mailto:assistenza@tecnoadsl.it">assistenza@tecnoadsl.it</a>
16		<p>In ottemperanza alla Delibera 156/23/CONS, art. 4, comma 3, per gli indicatori di cui ai punti da 3 a 7, i valori riportati costituiscono un impegno contrattuale. Per verificare la qualità del servizio, AGCom mette a disposizione il software Ne.Me.Sys. scaricabile alla pagina <a href="https://misurainternet.it/misura-nemesys/">https://misurainternet.it/misura-nemesys/</a>, che rilascia un certificato attestante le risultanze della misura effettuata. Qualora la misurazione eseguita rilevi valori relativi alle velocità minime (punto 3), massime (punto 6) e normalmente disponibili (punto 7) della connessione in download e in upload, al ritardo massimo della connessione (punto 4) e al tasso di perdita dei pacchetti (punto 5) peggiorativi rispetto a quelli riportati nell'Allegato 1, sarà possibile inviare entro 30 giorni dalla data in cui è avvenuta la rilevazione il certificato rilasciato tramite l'utilizzo dell'apposito pulsante di invio presente nell'area privata utente del sito <a href="http://www.misurainternet.it">www.misurainternet.it</a>, che utilizza un canale di comunicazione diretto, sicuro e certificato con i servizi di assistenza clienti Fastweb. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato. Ove, entro 30 giorni successivi all'invio della contestazione, non si riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio riportati nell'Allegato 1, sarà possibile:</p> <p>a. recedere senza costi dal contratto mediante lettera raccomandata o PEC o, in alternativa e qualora possibile, modificare gratuitamente l'offerta sottoscritta, in caso di mancato rispetto delle velocità minime della connessione in download e upload (punto 3), del ritardo massimo di trasmissione dati (punto 4) o del tasso massimo di perdita dei pacchetti (punto 5);</p> <p>b. richiedere gli indennizzi contrattualmente previsti (vedi Approfondimento 1) o avviare una procedura tramite la piattaforma ConciliaWeb dell'Autorità in caso di mancato rispetto dei valori relativi alle velocità minime (punto 3), massime (punto 6) e normalmente disponibili (punto 7) della connessione in download e in upload, al ritardo massimo della connessione (punto 4) e al tasso di perdita dei pacchetti (punto 5). Con riferimento alle velocità minime (punto 3), al ritardo di trasmissione dati (punto 4) e al tasso di perdita dei pacchetti (punto 5), richiedere gli indennizzi contrattualmente previsti (vedi Approfondimento 1) o avviare una procedura tramite la piattaforma ConciliaWeb dell'Autorità è da considerarsi alternativo al recedere senza costi.</p>