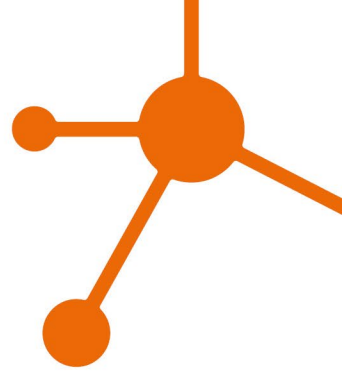


PRESTAZIONI FORNITE CON L'OFFERTA

1. Nome commerciale dell'offerta	Home Internet VDSL 50/10
2. Tecnologia utilizzata per fornire il servizio:	FTTC
3. Velocità minime della connessione	1 Mbps /128Kbps
4. Ritardo massimo della connessione	50 millisecondi
5. Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione	1%
6. Velocità massime della connessione*	
7. Velocità normalmente disponibili della connessione*	
8. Velocità pubblicizzate della connessione	50 Mbps/10 Mbps
9. Tipologia di indirizzo IPv4 assegnato	La connessione è dotata di un IPv4 dinamico pubblico riassegnato con frequenza casuale
10. Tipologia di indirizzi IPv6 assegnati	La connessione è dotata di un IPv6 pubblico riassegnato con frequenza casuale. La dimensione della relativa subnet è /56.
11. Disponibilità di meccanismi di QoS:	Nessun meccanismo QoS disponibile
12. Eventuali limitazioni del servizio d'accesso a Internet	Nessuna limitazione
13. Informazioni relative al modem libero	Connessione PPPOE con nome utente e password
14. Antivirus, firewall	Nessun antivirus Firewall e NAT sono attivi su CPE (opzionale)
15. Assistenza tecnica	https://www.telmekom.com/it/assistenza
16. Mezzi di ricorso	<p>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.</p> <p>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:</p> <p>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</p>



connessione” (punto 5.), il cliente può recedere senza costi dal contratto mediante comunicazione inviata a Telmekom 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 (vedi *) 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.

*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).