



terrecablate



Smart ^{1000 MEGA} Office ² 2 LINEE TELEFONICHE

41,67€

AL MESE PER SEMPRE



INTERNET

- **INTERNET ILLIMITATO**
- Velocità di navigazione fino a 1000 Mbps in Downlink, fino a 300 Mbps in Uplink
- 1 indirizzo IP statico
- **MODEM WI-FI INCLUSO**

SERVIZI INCLUSI

- Identificativo del chiamante (chi è) GRATUITO

VOCE

- **2 LINEE TELEFONICHE**
- Chiamate verso i fissi nazionali comprese (Fino a 2.500 minuti al mese)
- Chiamate verso i mobili nazionali comprese (Fino a 250 minuti al mese)

SE HAI BISOGNO DI MINUTI EXTRA

PACCHETTO MOBILI:

Un plafond mensile, a scelta tra **300, 600** minuti per chiamare tutti i mobili nazionali a **0 cent**, senza scatto alla risposta



PER TUTTA LA TUA COMUNICAZIONE SCEGLI L'OPZIONE FRITZ! CENTRALINO

Con Router premium Fritz! idoneo alla tipologia di accesso della tua linea.

L'OPZIONE COMPRENDE:

- 1 indirizzo IP statico
- Base DECT FRITZ! integrata (fino 6 cordless)
- 1 Extender FRITZ! 1200AX
- 2 Telefonini DECT FRITZ!Fon C6





SERVIZIO	CANONE MENSILE	UNA TANTUM
Abbonamento SmartOffice	€ 41,67 PER SEMPRE	
Contributo attivazione		€ 75,00
MODEM WI-FI	INCLUSO	

* Per linea non attiva o assente sarà comunque dovuta una maggiorazione, al momento dell'attivazione, come da "listino servizi supplementari".

OPZIONI TRAFFICO MOBILE NAZIONALE

DIRETRICE	QUANTITÀ (MIN)	CANONE MESE
Mobili Nazionali	300	€ 5,00
	600	€ 9,00

I minuti sono conteggiati sugli effettivi secondi di conversazione e senza scatto alla risposta.

LISTINO SERVIZI SUPPLEMENTARI

	ATTIVAZIONE	CANONE
Trasferimento di chiamata		€ 2,00
Disabilitazione identificazione al chiamato		€ 1,00
Number Portability (Ciascun numero)	€ 15,00	
Costo disattivazione linea (sia per cessazione che migrazione) prima di 24 mesi	un canone	
Numeri aggiuntivi (cad.)		€ 2,00
Le variazioni di offerta prevedono il pagamento dell'attivazione come stabilito per il nuovo prodotto		
Invio apparati successivamente all'attivazione	€ 25,00	
Sostituzione modem guasto presso Terrecablate (previa verifica tecnica)**	GRATUITO	
Intervento installazione apparato Terrecablate su prima presa*	€ 60,00	
Trasferimento di chiamata automatico (Pacchetto alta affidabilità) (Solo per servizi VoIP)	€ 15,00	€ 3,00
Intervento riparazione per guasto imputabile al Cliente	€ 90,00	
Maggiorazione di attivazione per assenza di linea	€ 25,00	
Cambio numero telefonico (previa verifica tecnica)	€ 30,00	
Trasloco: prevede il pagamento dell'attivazione nella nuova sede in base al prodotto scelto ***		
Gestione pratica subentro nell'utenza	GRATUITO	
Opzione ISDN ****	€ 50,00	€ 5,00
Opzione Trunk Sip ****	€ 20,00	
Opzione modem Plus (consigliato su smartOffice 2 e 4 per coloro che hanno un centralino) UT	€ 20,00	€ 5,00
Variazione categoria merceologica *****	€ 70,00	
Configurazione modem bridge (ove disponibile)*****	€ 20,00	
Dettaglio chiamate		GRATUITO

* L'importo si riferisce alla prima ora di intervento. Per le installazioni o riparazioni che richiedano particolare attività o tempistiche che vadano oltre la prima ora di intervento, verrà rimessa fattura con tariffazione oraria di € 40,00 (conteggiata ogni quarto d'ora). La medesima tariffazione verrà applicata per gli interventi di manutenzione imputabili all'utente.
** La sostituzione potrà essere effettuata con apparati ricondizionati.
*** Si intende lo spostamento dall'indirizzo di fornitura dei servizi verso altro indirizzo indicato dal cliente, compatibilmente con la fattibilità tecnica.
**** Si intende variazione da offerta commerciale SmartOffice a offerta commerciale SmartHome.
***** Il costo di attivazione sarà dovuto solo per richieste non contestuali all'attivazione del servizio.
***** Il dispositivo (modem) Terrecablate funzionerà da Bridge per la rete dati. Tutti i servizi dati (VPN, Wi-Fi, Firewall ecc) saranno configurati e gestiti dal cliente su un proprio apparato di frontiera sul quale verrà rilasciato l'IP. L'apparato del cliente dovrà supportare il protocollo PPPoE.

OPZIONI FRITZ!

OPZIONE		CANONE
OPZIONE FRITZ! CENTRALINO	Router premium FRITZ! idoneo alla tipologia di accesso della tua linea con: • WiFi 6 per le massime prestazioni • Base DECT FRITZ! integrata (fino 6 cordless) • 1 Extender FRITZ! 1200AX per raggiungere ogni angolo della tua azienda • 2 Telefonini DECT FRITZ!Fon C6 • Installazione e configurazione • Business Assistance	€ 16,00
Extender FRITZ! WiFi 1200AX aggiuntivo (cad.)		€ 4,00
Telefono DECT FRITZ!Fon C6 Aggiuntivo (cad.)		€ 4,00

NOTA BENE: Le opzioni Fritz! prevedono un noleggio minimo di 24 mesi dal momento della richiesta. Nel caso di restituzione anticipata verrà comunque addebitato il noleggio di 24 mesi.

TERRECABULATE INFORMA CHE:

- Prezzo totale: per 2 anni € 31,67/mese + Quota di adesione € 10,00/mese, poi € 41,67/mese. Quota di adesione: € 10,00/mese per 2 anni già inclusa nel costo dell'offerta. In caso di recesso prima di 24 mesi saranno dovute le rate mancanti. La quota di adesione (€ 240,00) potrà essere pagata in una unica soluzione su richiesta al momento della sottoscrizione del contratto, in caso di disattivazione o passaggio ad altro operatore, le eventuali rate mancanti, della quota di adesione, saranno addebitate sull'ultima fattura utile salvo esplicita richiesta di rateizzazione da far pervenire a Terrecablate precedentemente alla chiusura dei servizi.
- Le opzioni di traffico voce sono attivabili in qualsiasi momento. È possibile richiedere l'attivazione di una sola opzione di traffico voce verso "mobili nazionali" contemporaneamente. Il pacchetto mobile eventualmente sottoscritto andrà ad aggiungersi al pacchetto già compreso nel servizio base.
- È possibile verificare il quantitativo di minuti residui chiamando dalla linea Terrecablate dove è attivo il pacchetto il numero verde 800 078 152.
- Terrecablate fattura bimestralmente i canoni anticipati per il bimestre successivo ed il traffico telefonico riferito al bimestre precedente. Il pagamento delle fatture è possibile esclusivamente attraverso metodi di pagamento elettronico quali l'addebito ricorrente su Conto Corrente Bancario o Postale (SDD) e tramite addebito ricorrente su Carta di Credito (escluse carte ricaricabili e revolving).
- Per ogni altro aspetto non esplicitato nel presente documento si farà riferimento alle Condizioni Generali di Contratto ed alla Carta dei Servizi consultabili sul sito internet www.terrecablate.it.
- Il servizio verrà attivato in tecnologia FTTH GPON fino 1000 Mega (download 1000Mbps, upload 300Mbps, BMG 512Kbps) o fino la massima velocità disponibile al suo indirizzo. Qualora la tecnologia FTTH non fosse disponibile il servizio verrà attivato con tecnologia FTTC con velocità 200 Mega (download 200Mbps, Upload 20Mbps, BMG 256Kbps) o fino la massima velocità disponibile sulla centrale di riferimento. La velocità nominale non è garantita poiché è dipendente da molti fattori quali, tra gli altri, la distanza dalla centrale, la qualità del doppino, ove presente, il livello di congestione della rete e la massima velocità effettivamente disponibile sulla tua centrale.
- Le offerte SmartOffice prevedono la fornitura del servizio telefonico in tecnologia VoIP. L'apparato, strettamente personale e non cedibile, in quanto contiene configurazioni che possono generare costi, è necessario per l'utilizzo del servizio telefonico (ti ricordiamo che il telefono, o il centralino, per effettuare e ricevere telefonate, dovrà essere collegato al modem sulle apposite interfacce). In alternativa è possibile richiedere all'elettricista di fiducia il RIBALTIMENTO dell'impianto telefonico così da poter utilizzare tutte le prese telefoniche. Si precisa che, come previsto dalla Del. 387/18/cons, nel caso in cui il Cliente scelga di dotarsi di un proprio modem diverso da quello di Terrecablate, l'apparato dovrà avere caratteristiche tecniche adeguate alla corretta fruizione dei servizi inclusi nell'offerta scelta. In tal caso il Cliente dovrà provvedere in autonomia alla configurazione del modem sia per la connessione internet che per l'abilitazione della componente fonia. Le specifiche del modem sono reperibili sia sul portale clienti Terrecablate sia al call center al numero 800 078 100.

LISTINO TRAFFICO BASE

CHIAMATE	TARIFFA AL MINUTO
Locali	€ 0,12
Nazionali	€ 0,12
Mobili	€ 0,12

Traffico calcolato sugli effettivi secondi di conversazione e senza scatto alla risposta

TARIFFE INTERNAZIONALI

CHIAMATE	SCATTO ALLA RISPOSTA	TARIFFA AL MINUTO VERSO FISSI	TARIFFA AL MINUTO VERSO MOBILI
Internazionale Area 1	€ 0,25	€ 0,183	€ 0,427
Internazionale Area 2	€ 0,25	€ 0,305	€ 0,427
Internazionale Area 3	€ 0,25	€ 0,488	€ 1,098
Internazionale Area 4	€ 0,25	€ 0,732	€ 1,098
Internazionale Area 5	€ 0,25	€ 1,220	€ 1,220
Internazionale Area 6	€ 0,25	€ 3,050	€ 3,050

CHIAMATE	SCATTO ALLA RISPOSTA	TARIFFA AL MINUTO
Satellitare	€ 0,25	€ 6,832

AREA 1: Andorra, Austria, Belgio, Canada, Danimarca, Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Lussemburgo, Monaco Principato, Norvegia, Nuova Zelanda, Paesi Bassi, Portogallo, Repubblica Ceca, San Marino, Slovenia, Spagna, Svezia, Svizzera (fissi), Ungheria, Usa.
AREA 2: Bahrein, Bosnia Erzegovina, Bosnia H-Mostar, Bosnia Srpske, Bulgaria, Cipro, Croazia, El Salvador, Estonia, Filippine, Hong Kong, Isole Vergini Americane, Israele, Kazakistan, Libia, Lituania, Malta, Martinica, Messico, Palestina, Polonia, Repubblica Dominicana, Romania, Singapore, Slovacchia, Sri Lanka, Turchia, Uzbekistan.
AREA 3: Albania, Algeria, Angola, Argentina, Australia, Azerbaian, Bielorussia, Botswana, Brasile, Burkina Faso, Capo Verde, Cile, Cina, Colombia, Corea Del Sud, Costa Rica, Gabon, Georgia, Giappone, Giordania, Guadalupa, Guatemala, Honduras, India, Irlanda, Islanda, Lettonia, Libano, Liechtenstein, Macedonia, Malaysia, Marocco, Mauritius, Moldavia, Mozambico, Namibia, Niger, Oman, Perù, Qatar, Russia, South Sudan, Sud Africa, Taiwan, Thailandia, Togo, Turkmenistan, Ucraina, Uruguay, Venezuela.
AREA 4: Afghanistan, Arabia Saudita, Armenia, Belize, Benin, Bermuda, Bhutan, Bolivia, Brunei, Camerun, Congo, Costa D'Avorio, Ecuador, Egitto, Emirati Arabi Uniti, Eritrea, Faroe, Gambia, Gibilterra, Gibuti, Indonesia, Iran, Kenya, Kosovo, Kuwait, Laos, Lesotho, Liberia, Malawi, Mauritania, Nicaragua, Nigeria, Panama, Paraguay, Senegal, Serbia E Montenegro, Siria, Sudan, Tagikistan, Tanzania, Trinidad E Tobago, Tunisia, Zambia.
AREA 5: Antigua, Aruba, Bahamas, Bangladesh, Burundi, Cuba, Etiopia, Ghana, Giamaica, Gran Bretagna, Groenlandia, Guinea, Guinea Equator, Guyana, Kirghizistan, Macao, Maldive, Mali, Pakistan, Timor Est, Vietnam, Yemen Arab.
AREA 6: Anguilla, Antille Olandesi, Ascension, Barbados, Birmania, Cambogia, Cayman, Ciad, Comore, Cook, Corea Del Nord, Diego Garcia, Dominica, Emsat, Falkland, Figi, Globalstar, Grenada, Guam, Guinea Bissau, Guyana Francese, Haiti, Iraq, Indium, Isole Vergini Britanniche, Kiribati, Madagascar, Marianne, Marshall, Mayotte, Micronesia, Mongolia, Montserrat, Nauru, Nepal, Niue, Norfolk, Nuova Caledonia, Palau, Papua N. Guinea, Polinesia Francese, Repubblica Centrafricana, Riunione, Ruanda, S. Lucia, S. Pierre E Miquelon, Saint Kitts E Nevis, Saint Vincent, Salomone, Samoa, Samoa Americane, Sant'Elena, Sao Tome E Principe, Seicelle, Sierra Leone, Somalia, Suriname, Svizzera (mobili), Thuraya, Tokelau, Tonga, Turks E Caicos, Tuvalu, Uganda, Vanuatu, Wallis E Futuna, Zaire.

I SERVIZI SONO DISPONIBILI NELLE ZONE RAGGIUNTE DA TERRECABULATE.
I SERVIZI TERRECABULATE PERMETTONO LA PORTABILITÀ DEL NUMERO ESISTENTE PREVIA FATTIBILITÀ.

I prezzi sono iva esclusa

L'OPERATORE VICINO A TE

FIBRA OTTICA, CONNETTIVITÀ BANDA LARGA, SERVIZI ADSL E VOCE.
LA SICUREZZA DI ESSERE CON TERRECABULATE.

NUMERO VERDE
800 078 100
www.terrecablate.it

Profilo con accesso alla rete in tecnologia VDSL2 (FTTC) e velocità nominale di 100 Megabit/s in download e di 20 Megabit/s in upload, BMG 256Kbps

 Prospetto conforme a quanto previsto all'art. 5 comma 6 e all' Allegato 1 del [REGOLAMENTO IN MATERIA DI QUALITA' E CARTE DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONI DA POSTAZIONE FISSA](#) (Delibera AGCom n. 156/23/CONS)

PRESTAZIONI FORNITE CON L'OFFERTA		
1	Nome commerciale dell'offerta	SmartOffice (SmartOffice 2, SmartOffice 4)
2	Tecnologia utilizzata per fornire il servizio	VDSL2
3	Velocità minime della connessione	Download: 35 Megabit/s Upload: 4 Megabit/s
4	Ritardo massimo della connessione	70 Millisecondi
5	Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione	0,1%
6	Velocità massime della connessione	Nota 1
7	Velocità normalmente disponibili della connessione	Nota 1
8	Velocità pubblicizzate della connessione	Download: fino a 100 Megabit/s Upload: fino a 20 Megabit/s
9	Tipologia di indirizzo IPv4 assegnato	N°1 Indirizzo IP pubblico, con assegnazione statica
10	Tipologia di indirizzo IPv6 assegnato	NO
11	Disponibilità di meccanismi di QoS	Banda Minima Garantita (BMG) in condizioni di congestione: Download: 256 Kbit/s - Upload: 256 Kbit/s
12	Eventuali ulteriori limitazioni del servizio d'accesso a Internet	NO
13	Informazioni relative al modem libero	https://www.terrecablate.it/faq/configurazioni/
14	Antivirus, firewall	NO
15	Assistenza tecnica	Si, gratuita tramite call center. A pagamento, a domicilio su richiesta del cliente Telefono – 800078100 Email – info@terrecablate.it
16	<p>Come previsto dalla Delibera 156/23/CONS, art. 4, comma 3, per gli indicatori di cui ai precedenti punti da 3. a 7. i valori riportati 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 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 15 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, tramite raccomandata a.r. o PEC. Nella pagina Contatti degli operatori sono riportati i riferimenti. È bene indicare nell'oggetto della comunicazione di reclamo la denominazione "Reclamo Misura Internet", in modo da consentire una più facile identificazione al Servizio Clienti dell'operatore. In alternativa è possibile inviare il reclamo anche tramite l'utilizzo dell'apposito pulsante di invio presente in ogni area privata utente del sito www.misurainternet.it.</p> <p>qualora il cliente, trascorsi trenta giorni dalla presentazione del reclamo, non riscontri, a fronte di una seconda misurazione effettuata con Ne.Me.Sys il ripristino dei livelli di qualità del servizio potrà:</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 connessione" (punto 5.), il cliente può recedere senza costi dal contratto mediante comunicazione con raccomandata A.R. inviata a Terrecablate reti e servizi S.r.l con lettera raccomandata all'indirizzo di: Viale Toselli, 9/A, 53100 Siena o attraverso messaggio di posta elettronica certificata (PEC);</p> <p>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 (Nota 1) o avviare una procedura tramite piattaforma ConciliaWeb dell'Autorità. Come previsto dalla Delibera 156/23/CONS, art. 10, comma 5, 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.</p>	

Nota1:

I valori inerenti alle velocità massime (punto 6.) e alle velocità normalmente disponibili (punto 7), nonché gli indennizzi contrattuali (punto 16b.) sono stabiliti e resi disponibili entro 120 giorni dalla emanazione della nuova 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) delle suddette Linee guida (cfr. art. 12, comma 6, della Delibera 156/23/CONS).

Relativamente alle velocità massime (punto 6) e alle velocità normalmente disponibili gli indennizzi iniziano ad applicarsi a seguito del rilascio della versione aggiornata del software di misura AGCOM (Ne.Me.Sys) che avverrà a valle dell'emanazione delle suddette Linee Guida.

Profilo con accesso alla rete in tecnologia VDSL2 (FTTC) e velocità nominale di 200 Megabit/s in download e di 20 Megabit/s in upload, BMG 256Kbps

 Prospetto conforme a quanto previsto all'art. 5 comma 6 e all' Allegato 1 del [REGOLAMENTO IN MATERIA DI QUALITA' E CARTE DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONI DA POSTAZIONE FISSA](#) (Delibera AGCom n. 156/23/CONS)

PRESTAZIONI FORNITE CON L'OFFERTA		
1	Nome commerciale dell'offerta	SmartOffice (SmartOffice 2, SmartOffice 4)
2	Tecnologia utilizzata per fornire il servizio	VDSL2
3	Velocità minime della connessione	Download: 40 Megabit/s Upload: 4 Megabit/s
4	Ritardo massimo della connessione	70 Millisecondi
5	Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione	0,1%
6	Velocità massime della connessione	Nota 1
7	Velocità normalmente disponibili della connessione	Nota 1
8	Velocità pubblicizzate della connessione	Download: fino a 200 Megabit/s Upload: fino a 20 Megabit/s
9	Tipologia di indirizzo IPv4 assegnato	N°1 Indirizzo IP pubblico, con assegnazione statica
10	Tipologia di indirizzo IPv6 assegnato	NO
11	Disponibilità di meccanismi di QoS	Banda Minima Garantita (BMG) in condizioni di congestione: Download: 256 Kbit/s - Upload: 256 Kbit/s
12	Eventuali ulteriori limitazioni del servizio d'accesso a Internet	NO
13	Informazioni relative al modem libero	https://www.terrecablate.it/faq/configurazioni/
14	Antivirus, firewall	NO
15	Assistenza tecnica	Si, gratuita tramite call center. A pagamento, a domicilio su richiesta del cliente Telefono – 800078100 Email – info@terrecablate.it
16	<p>Come previsto dalla Delibera 156/23/CONS, art. 4, comma 3, per gli indicatori di cui ai precedenti punti da 3. a 7. i valori riportati 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 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 15 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, tramite raccomandata a.r. o PEC. Nella pagina Contatti degli operatori sono riportati i riferimenti. È bene indicare nell'oggetto della comunicazione di reclamo la denominazione "Reclamo Misura Internet", in modo da consentire una più facile identificazione al Servizio Clienti dell'operatore. In alternativa è possibile inviare il reclamo anche tramite l'utilizzo dell'apposito pulsante di invio presente in ogni area privata utente del sito www.misurainternet.it.</p> <p>qualora il cliente, trascorsi trenta giorni dalla presentazione del reclamo, non riscontri, a fronte di una seconda misurazione effettuata con Ne.Me.Sys il ripristino dei livelli di qualità del servizio potrà:</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 connessione" (punto 5.), il cliente può recedere senza costi dal contratto mediante comunicazione con raccomandata A.R. inviata a Terrecablate reti e servizi S.r.l con lettera raccomandata all'indirizzo di: Viale Toselli, 9/A, 53100 Siena o attraverso messaggio di posta elettronica certificata (PEC);</p> <p>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 (Nota 1) o avviare una procedura tramite piattaforma ConciliaWeb dell'Autorità. Come previsto dalla Delibera 156/23/CONS, art. 10, comma 5, 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.</p>	

Nota1:

I valori inerenti alle velocità massime (punto 6.) e alle velocità normalmente disponibili (punto 7), nonché gli indennizzi contrattuali (punto 16b.) sono stabiliti e resi disponibili entro 120 giorni dalla emanazione della nuova 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) delle suddette Linee guida (cfr. art. 12, comma 6, della Delibera 156/23/CONS).

Relativamente alle velocità massime (punto 6) e alle velocità normalmente disponibili gli indennizzi iniziano ad applicarsi a seguito del rilascio della versione aggiornata del software di misura AGCOM (Ne.Me.Sys) che avverrà a valle dell'emanazione delle suddette Linee Guida.

Profilo con accesso alla rete in Fibra ottica (FTTH GPON) e velocità nominale di 1000 Megabit/s in download e di 300 Megabit/s in upload, BMG 512Kbps

 Prospetto conforme a quanto previsto all'art. 5 comma 6 e all' Allegato 1 del [REGOLAMENTO IN MATERIA DI QUALITA' E CARTE DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONI DA POSTAZIONE FISSA](#) (Delibera AGCom n. 156/23/CONS)

PRESTAZIONI FORNITE CON L'OFFERTA		
1	Nome commerciale dell'offerta	SmartOffice (SmartOffice 2, SmartOffice 4)
2	Tecnologia utilizzata per fornire il servizio	FTTH GPON
3	Velocità minime della connessione	Download: 250 Megabit/s Upload: 75 Megabit/s
4	Ritardo massimo della connessione	50 Millisecondi
5	Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione	0,1%
6	Velocità massime della connessione	Nota 1
7	Velocità normalmente disponibili della connessione	Nota 1
8	Velocità pubblicizzate della connessione	Download: fino a 1000 Megabit/s Upload: fino a 300 Megabit/s
9	Tipologia di indirizzo IPv4 assegnato	N°1 Indirizzo IP pubblico, con assegnazione statica
10	Tipologia di indirizzo IPv6 assegnato	NO
11	Disponibilità di meccanismi di QoS	Banda Minima Garantita (BMG) in condizioni di congestione: Download: 512 Kbit/s - Upload: 512 Kbit/s
12	Eventuali ulteriori limitazioni del servizio d'accesso a Internet	NO
13	Informazioni relative al modem libero	https://www.terrecablate.it/faq/configurazioni/
14	Antivirus, firewall	NO
15	Assistenza tecnica	Si, gratuita tramite call center. A pagamento, a domicilio su richiesta del cliente Telefono – 800078100 Email – info@terrecablate.it
16	<p>Come previsto dalla Delibera 156/23/CONS, art. 4, comma 3, per gli indicatori di cui ai precedenti punti da 3. a 7. i valori riportati 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 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 15 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, tramite raccomandata a.r. o PEC. Nella pagina Contatti degli operatori sono riportati i riferimenti. È bene indicare nell'oggetto della comunicazione di reclamo la denominazione "Reclamo Misura Internet", in modo da consentire una più facile identificazione al Servizio Clienti dell'operatore. In alternativa è possibile inviare il reclamo anche tramite l'utilizzo dell'apposito pulsante di invio presente in ogni area privata utente del sito www.misurainternet.it.</p> <p>qualora il cliente, trascorsi trenta giorni dalla presentazione del reclamo, non riscontri, a fronte di una seconda misurazione effettuata con Ne.Me.Sys il ripristino dei livelli di qualità del servizio potrà:</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 connessione" (punto 5.), il cliente può recedere senza costi dal contratto mediante comunicazione con raccomandata A.R. inviata a Terrecablate reti e servizi S.r.l con lettera raccomandata all'indirizzo di: Viale Toselli, 9/A, 53100 Siena o attraverso messaggio di posta elettronica certificata (PEC);</p> <p>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 (Nota 1) o avviare una procedura tramite piattaforma ConciliaWeb dell'Autorità. Come previsto dalla Delibera 156/23/CONS, art. 10, comma 5, 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.</p>	

Nota1:

I valori inerenti alle velocità massime (punto 6.) e alle velocità normalmente disponibili (punto 7), nonché gli indennizzi contrattuali (punto 16b.) sono stabiliti e resi disponibili entro 120 giorni dalla emanazione della nuova 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) delle suddette Linee guida (cfr. art. 12, comma 6, della Delibera 156/23/CONS).

Relativamente alle velocità massime (punto 6) e alle velocità normalmente disponibili gli indennizzi iniziano ad applicarsi a seguito del rilascio della versione aggiornata del software di misura AGCOM (Ne.Me.Sys) che avverrà a valle dell'emanazione delle suddette Linee Guida.