

**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**

 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	SmartHome
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 dinamica
10	Tipologia di indirizzo IPv6 assegnato	NO
11	Disponibilità di meccanismi di QoS	NO
12	Eventuali ulteriori limitazioni del servizio d'accesso a Internet	NO
13	Informazioni relative al modem libero	<a href="https://www.terrecablate.it/faq/configurazioni/">https://www.terrecablate.it/faq/configurazioni/</a>
14	Antivirus, firewall	NO
15	Assistenza tecnica	Si, gratuita tramite call center. A pagamento, a domicilio su richiesta del cliente Telefono – 800078100 Email – <a href="mailto:info@terrecablate.it">info@terrecablate.it</a>
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 <a href="https://misurainternet.it/misura-nemesys/">https://misurainternet.it/misura-nemesys/</a>. 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 <a href="#">Contatti degli operatori</a> 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 <a href="http://www.misurainternet.it">www.misurainternet.it</a>.</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 <a href="#">ConciliaWeb</a> 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.