

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 nelle aree coperte da FTTC, fuori rete Terrecablate

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 FTTC
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	Download: 70 Megabit/s Upload: 7 Megabit/s
7	Velocità normalmente disponibili della connessione	Download: 10 Megabit/s Upload: 1 Megabit/s
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	https://www.terrecablate.it/faq/configurazioni/
14	Antivirus, firewall	NO
15	Assistenza tecnica	Sì, 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. 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>	