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

Profilo con accesso alla rete in FWA - Fixed Wireless Access - con velocità fino a 300 Megabit/s in download e 30 Megabit/s in upload per le frequenze attestate sui 3.5 Ghz

PRESTAZIONI DELL'OFFERTA		
1	**Nome commerciale dell'offerta**	- Casa FWA 5G - Casa FWA 5G Home Safe
2	**Tecnologia utilizzata per fornire il servizio**	FIBRA MISTA RADIO: FWA Fixed Wireless Access
3	**Velocità minime della connessione**	Download: 3 Mb/s Upload: 0,5 Mb/s
4	**Ritardo massimo della connessione**	133 msec
5	**Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione**	0,13%
6	**Velocità massime della connessione**	Download: 150 Mb/s Upload: 8 Mb/s
7	**Velocità normalmente disponibili della connessione**	Download: 18 Mb/s Upload: 2,5 Mb/s
8	**Velocità pubblicizzate della connessione**	Download: fino a 300 Mbps Upload: fino a 30 Mbps
9	**Tipologia di indirizzo IPv4 assegnato**	Tiscali offre la possibilità di richiedere un IP pubblico statico.
10	**Tipologia di indirizzi IPv6 assegnati**	Al momento non è prevista l'assegnazione di Ipv6 per la connessione utente
11	**Disponibilità di meccanismi di QoS**	Tiscali persegue politiche di una distribuzione democratica delle risorse di rete per consentire un'ottimale fruizione del Servizio da parte di tutti i Clienti e si riserva il diritto di dare priorità ai Servizi office (navigazione web, posta, ftp, etc.) in caso di congestione della rete
12	**Eventuali limitazioni del servizio d'accesso a Internet**	Porte non abilitate all'uso da parte dei clienti perché riservate per la gestione dell'apparato di Linkem: 7772,8882,9992,3010,58603,80443
13	**Informazioni relative al modem libero**	https://www.linkem.com/supporto/assistenza-tecnica/guide-rapide-e-manuali/collegamento-router-wifi
14	**Antivirus, firewall**	-
15	**Assistenza tecnica**	https://www.linkem.com/supporto/assistenza-tecnica
16	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 https://misurainternet.it/misura-nemesys/, 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 www.misurainternet.it, che utilizza un canale di comunicazione diretto, sicuro e certificato con i servizi di assistenza clienti TIscali. 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: a. recedere senza costi dal contratto mediante lettera raccomandata o PEC o, in alternativa, richiedere gli indennizzi contrattualmente previsti (vedi Nota 1) o avviare una procedura tramite la piattaforma ConciliaWeb dell'Autorità, 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); b. richiedere gli indennizzi contrattualmente previsti (vedi Nota 1) o avviare una procedura tramite la piattaforma ConciliaWeb dell'Autorità, in caso di mancato rispetto dei valori relativi alle velocità massime (punto 6) e normalmente disponibili (punto 7) della connessione in download e in upload. Per presentare reclamo: - posta ordinaria presso Smeraldo S.p.A. – Servizio Linkem – Ufficio Amministrativo - Strada Provinciale Bari - Modugno, 1 70132 Bari (BA); - e-mail: gestioneclienti@tiscali.com; - via pec a gestioneclientilinkem@legalmail.it; - fax ai numeri dedicati 0805622086 per i privati e 0805622094 per le aziende; - via telefono al numero 800546536 per i privati e 800487078 per le aziende.	
Nota 1	Relativamente alle **velocità massime** (punto 6) e alle **velocità normalmente disponibili** (punto 7) gli **indennizzi** (punto 16 b) 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.	