TRASPARENZA TECNICA

PRESTAZIONI DEL PROFILO TECNICO DELL'OFFERTA

1	***Denominazione profilo tecnico***	**BUSINESS CONNECT INTERNET FTTH 1000/300-10**
2	***Tecnologia usata per fornire il servizio***	FTTH
3	***Velocità minime della connessione*** [a]	*Download* 10 *Mbps* *Upload* 10 *Mbps*
4	***Ritardo massimo della connessione*** [b]	48 *ms*
5	***Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione*** [c]	*0,1%*
6	***Velocità massime della connessione*** [d]	*Download* 850 *Mbps* *Upload* 100 *Mbps*
7	***Velocità normalmente disponibili della connessione*** [e]	*Download* 150 *Mbps* *Upload* 30 *Mbps*
8	***Velocità nominale della connessione***	*Download* 1000 *Mbps* *Upload* 300 *Mbps*
9	***Tipologia di indirizzo IPv4 assegnato*** [f]	IPv4 pubblici assegnati su base accordo con Cliente.
10	***Tipologia di indirizzi IPv6 assegnati*** [f]	N.D.
11	***Disponibilità di meccanismi di QoS***	N.D.
12	***Eventuali limitazioni del servizio d'accesso a Internet***	N.A. [g]
13	***Informazioni relative al modem libero***	V. pagina "Apparati" su Sito Web www.fibreconnect.it
14	***Antivirus, firewall***	Su base accordo con Cliente.
15	***Assistenza tecnica***	V. in "Soluzione tecnica" e nella pagina "Assistenza" sul Sito Web www.fibreconnect.it
16	***Mezzi di ricorso***	**Misurazione della qualità della connessione e diritti del cliente** I valori relativi alla qualità della connessione dei **punti da 3 a 7 costituiscono un impegno contrattuale**. Il Cliente può verificare le prestazioni della propria linea utilizzando il software **Ne.Me.Sys**, scaricabile da misurainternet.it, che rilascia un certificato ufficiale con i risultati della misurazione (si selezioni a tali fini FibreConnect e il profilo specificato alla riga 1). Se i valori misurati risultano inferiori a quelli contrattualmente previsti per: • **Velocità minime, massime e normalmente disponibili** (download/upload) • **Ritardo massimo di trasmissione dati** • **Tasso massimo di perdita dei pacchetti** il cliente può inviare il certificato entro **30 giorni** tramite l'area privata su misurainternet.it, con valore di reclamo circostanziato. **Azioni possibili in caso di mancato ripristino della qualità** Se, entro **30 giorni dal reclamo**, una seconda misurazione conferma il problema, il cliente può: 1. **Recedere gratuitamente dal contratto** per il servizio entro 30 gg 2. **Richiedere un indennizzo o avviare una procedura tramite ConciliaWeb** Il cliente può scegliere tra l'indennizzo e il recesso gratuito, ma non entrambi per lo stesso motivo. Solo in caso di discrepanza significata, continuativa o frequentemente ricorrente, certificata con il medesimo strumento potrà cumulare tali rimedi (v. anche Carta dei Servizi) **Modalità di reclamo.** Il reclamo (con allegata la certificazione) può essere inviato attraverso: • Area privata su misurainternet.it • PEC: fibreconnectspa@legalmail.it • Raccomandata A/R: FibreConnect S.p.A. Via Antonio Salandra, 18 – 00187 Roma (RM) • Area clienti FibreConnect: www.fibreconnect.it • Servizio clienti: noc@fibreconnect.it

[a] La velocità minima garantita al cliente, come definita da All. 9 Delibera AGCOM n. 156/23/CONS (velocità rispettata nel 95% dei casi),

[b] È il tempo necessario per trasmettere un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (ping), come definito da All. 10 Delibera cit. (è la soglia rispettata nel 95% dei casi)

[c] È il rapporto tra le prove di ping che non producono un valore di ritardo e il numero totale di ping effettuati, ed esprime la probabilità di perdita dei pacchetti ping (assumendo che un pacchetto ping è perso quando l'esecuzione del comando ping non ha prodotto un valore di ritardo), come definito da All. 11 Delibera cit.

[d] La velocità massima della connessione che il cliente può aspettarsi realisticamente di sperimentare, come definita da All. 9 Delibera cit.

[e] La velocità che il cliente può sperimentare per la maggior parte del tempo nell'utilizzo del Servizio, come definita da All. 9 Delibera cit..

[f] Assegnati in *uso* al cliente, con espresso divieto di trasferirli a terzi. Il ne garantisce l'uso in conformità al Contratto, alla Legge e alle condizioni stabilite dall'organismo competente (v. www.ripe.net). Il mancato uso o l'uso improprio/illecito ne può determinare l'immediata sospensione e/o revoca e/o limitazioni del Servizio, senza alcuna responsabilità di FibreConnect.

[g] Nessuna misura di gestione del traffico che limiti il servizio. Tuttavia, l'accesso a Internet può subire limitazioni per effetto di ordini cogenti delle Autorità competenti, a tutela dei diritti di terzi e/o per esigenze di ordine pubblico e pubblica sicurezza, quali: l'Autorità Giudiziaria (A.G.), l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM), l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), il Centro Nazionale per il contrasto della pedopornografia (CNCPO), etc.

La velocità effettiva die navigazione può variare per effetto di fattori estranei al controllo di FibreConnect, quali: (i) la capacità dei *server* di destinazione della navigazione; (ii) il livello di congestione della rete Internet; (iii) limiti dei sistemi/apparati non forniti, installati o configurati da FibreConnect (iv) congestione della rete interna del Cliente ("LAN"); (v) utilizzo di accesso Wi-Fi nella LAN.