



PRESTAZIONI FORNITE CON L'OFFERTA

1. Nome commerciale dell'offerta	FIBRA veloce fino a 200 Mega
2. Tecnologia utilizzata per fornire il servizio:	FIBRA/FTTC/VDSL
3. Velocità minime della connessione	4Mbps/1Mbps
4. Ritardo massimo della connessione	40 ms
5. Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione	0,2%
6. Velocità massime della connessione	200 Mega/20 Mega
7. Velocità normalmente disponibili della connessione	20 Mega/3 Mega
8. Velocità pubblicizzate della connessione	200 Mbps/20 Mbps
9. Tipologia di indirizzo IPv4 assegnato	Forniti IPv4 dinamici. Qualora si necessitasse di IP pubblici statici, questi ultimi sono disponibili a richiesta del cliente. Disponibili pacchetti da 1, 8 o 16 IP statici.
10. Tipologia di indirizzi IPv6 assegnati	N/D
11. Disponibilità di meccanismi di QoS:	Nessuno
12. Eventuali limitazioni del servizio d'accesso a Internet	Non ci sono misure di limitazione se non quelle previste dalla legge in casi specifici (parental control, antipirateria..)
13. Informazioni relative al modem libero	I dati di configurazione sono univoci per ogni servizio e vengono forniti al cliente finale al momento dell'attivazione e sono: Login, Password, VPI, VCI, Encapsulation e USER VLAN.
14. Antivirus, firewall	Servizi non inclusi
15. Assistenza tecnica	https://www.tlctel.com/contatti/
16. Mezzi di ricorso	<p>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 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, tramite l'utilizzo dell'apposito pulsante di invio presente in ogni area privata utente del sito www.misurainternet.it. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato.</p> <p>Ove il cliente non riscontri, a fronte di una seconda misurazione effettuata con Ne.Me.Sys trascorsi trenta giorni dalla presentazione del reclamo, il ripristino dei livelli di qualità del servizio:</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 inviata a TLC Telecomunicazioni S.r.l con lettera raccomandata o messaggio di posta elettronica certificata;</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 o avviare una procedura tramite piattaforma ConciliaWeb dell’Autorità.

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.