

## Scheda Profilo con accesso alla Rete in fibra e velocità nominale di 2500 Mb/s in download e 500 Mb/s in upload

Prospetto conforme a quanto previsto all'art. 5 comma 6 ed all'Allegato 1 del *REGOLAMENTO IN MATERIA DI QUALITÀ 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	GIGAHOME +
2.	Tecnologia utilizzata per fornire il servizio	FTTH
3.	Velocità minime della connessione	Download: 500 Mb/s Upload: 100 Mb/s
4.	Ritardo massimo della connessione	50 ms
5.	Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione	0,2 %
6.	Velocità massime della connessione	<b>(Nota 1)</b>
7.	Velocità normalmente disponibili della connessione	
8.	Velocità pubblicizzate della connessione	Download: 2500 Mb/s Upload: 500 Mb/s
9.	Tipologia di indirizzo IPv4 assegnato	Indirizzo IP pubblico dinamico
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.wicity.it/modemlibero/">https://www.wicity.it/modemlibero/</a>
14.	Antivirus, firewall	No
15.	Assistenza tecnica	<a href="https://assistenza.wicity.it/">https://assistenza.wicity.it/</a>
16.	<p>Come previsto dalla Delibera 156/23/CONS, art. 4 comma 3, per gli indicatori di cui ai punti precedenti da 3. a 7., i valori riportati costituiscono un impegno contrattuale.</p> <p>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 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 <a href="https://misurainternet.it/">https://misurainternet.it/</a>, che utilizza un canale di comunicazione diretto, sicuro e certificato con il servizio di assistenza clienti di WI)(CITY. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato. 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 WI)(CITY con lettera raccomandata o messaggio di posta elettronica certificata;</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 <b>(Nota 1)</b> 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>	

**(Nota 1)** Entro 5 mesi dalla pubblicazione della Delibera 156/23/CONS (avvenuta il 31 luglio 2023) l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) emana una 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). 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 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.