

Profilo con accesso alla rete in fibra e velocità nominale di 500 Mbit/s in download e 50 Mbit/s in upload
 Prospetto conforme a quanto previsto all'art. 5 comma 6 e 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 offerta | Fibersurf Mega50 |
| 2. Tecnologia utilizzata per fornire il servizio | FTTH |
| 3. Velocità minima della connessione | Down 3 Mbit/s Up 3 Mbit/s |
| 4. Ritardo massimo della connessione | Inferiore a 50 millisecondi |
| 5. Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione | Inferiore al 2% |
| 6. Velocità massima della connessione | Down 500 Mbit/s Up 50 Mbit/s |
| 7. Velocità normalmente disponibile della connessione | Down 500 Mbit/s |
| 8. Velocità pubblicizzate della connessione | Down 500 Mbit/s Up 50 Mbit/s |
| 9. Tipologia di indirizzo ipv4 assegnato | Statico |
| 10. Tipologia di indirizzo Ipv6 assegnato | No |
| 11. Disponibilità di meccanismi qos | Nessuno |
| 12. Eventuali ulteriori limitazioni del servizio d'accesso a internet | Nessuna |
| 13. Informazioni relative al modem libero | https://asdasd.it/modem-libero/ |
| 14. Antivirus firewall | Nessuno |
| 15. Assistenza tecnica | www.fibersurf.it |

In base alla delibera 156/23/CONS gli indicatori relativi alle velocità minime della connessione in download e upload, ritardo massimo della connessione, tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione, velocità massime di connessione in download ed upload e velocità normalmente disponibili della connessione in download ed upload, 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 da tali risultanze il cliente riscontri valori degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli contrattualizzati può inviare, entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, il certificato attestante la misura effettuata, rilasciato per conto dell'Autorità, tramite l'utilizzo dell'apposito pulsante di invio presente in ogni area privata utente del sito www.misurainternet.it, che utilizza un canale di comunicazione diretto, sicuro e certificato con i servizi di assistenza clienti dell'operatore. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato. In alternativa, il cliente può presentare un reclamo circostanziato, aprendo una segnalazione al Servizio Clienti. Se, a fronte di una seconda misurazione effettuata con Ne.Me.Sys trascorsi trenta giorni dalla presentazione del reclamo, il cliente non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio potrà: a) in caso di mancato rispetto delle velocità minime della connessione in download e upload, del ritardo massimo della connessione o del tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione, recedere senza costi dal contratto mediante comunicazione inviata a Asdasd s.r.l.; b) per i contratti sottoscritti a partire dal 31 luglio 2023, in caso di mancato rispetto delle velocità minime, massime e normalmente disponibili della connessione in download e upload, del ritardo massimo della connessione o del tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione, richiedere l'indennizzo contrattualmente

previsto nella misura prevista dalla Carta dei Servizi Asdasd s.r.l. o avviare una procedura tramite la piattaforma ConciliaWeb dell'Autorità medesima. Con riferimento alle velocità minime della connessione in download e upload, al ritardo massimo della connessione, e al tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione la richiesta dell'indennizzo deve considerarsi alternativa alla facoltà di recesso senza costi.