

Prestazioni fornite con l'OFFERTA
Profilo ADSL 20Mbps

1	Nome Commerciale dell'offerta	You Family Easy ADSL You Professional Easy ADSL
2	Tecnologia utilizzata per fornire il servizio	ADSL
3	Velocità minima della connessione	1000Kbps/250Kbps
4	Ritardo massimo della connessione	31ms
5	Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione	0,50%
6	Velocità massime della connessione*	
7	Velocità normalmente disponibili della connessione*	
8	Velocità pubblicizzate della connessione	20Mbps/1Mbps
9	Tipologia di indirizzo IPv4 assegnato	IPv4 dinamico random, statico a richiesta
10	Tipologia di indirizzo IPv6 assegnato	Disponibile su richiesta
11	Disponibilità di meccanismi di QoS	Traffico voce prioritizzato da quello dati a livello CoS
12	Eventuali limitazioni del servizio d'accesso	Nessuna a meno di quelle previste dalla legge (CNCPO, Parental Control)
13	Informazioni relative al modem libero	Disponibile su richiesta
14	Antivirus, Firewall	Disponibile su richiesta
15	Assistenza tecnica	Numero verde lun-ven 8:00 20:00 - sab 9:00-18:00 Mail 24h 7/7

16 Mezzi di ricorso

Il cliente può utilizzare il software di misura AGCOM (Ne.Me.Sys) per misurare la qualità della sua connessione a Internet scaricabile alla pagina <https://misurainternet.it/misura-nemesys/>.

La misura rilascia un certificato con i risultati ottenuti. Se i valori misurati dai vari indicatori sono 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. Trascorsi trenta giorni dalla presentazione del reclamo, il cliente può effettuare una seconda misurazione effettuata con Ne.Me.Sys, e laddove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio può:

- recedere senza costi dal contratto mediante comunicazione inviata a NHM SRL tramite pec o raccomandata in caso di mancato rispetto:

- delle "velocità minime della connessione in download e upload" (punto 3.);

- del "ritardo massimo della connessione" (punto 4.);

- del "tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione" (punto 5.).

- richiedere l'indennizzo contrattualmente previsto (vedi *) o avviare una procedura tramite piattaforma ConciliaWeb dell'Autorità 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.);

- del "tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione" (punto 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.

Il Cliente potrà sempre effettuare uno speed test AGCOM tramite <https://misurainternet.it>, il quale non rilascia una misura certificata.

* I valori inerenti ai punti da 6 e 7 e gli indennizzi contrattuali sono stabiliti e resi disponibili entro 120 giorni dalla emanazione delle Linee guida AGCOM (cfr. art. 12, comma 6, della Delibera 156/23/CONS).