

**INFORMAZIONI DI CUI ALL'ALLEGATO 1 DELLA DELIBERA AGCOM 156/23/CONS**

Profilo con accesso alla rete in FWA - Fixed Wireless Access - con velocità fino a 30 Megabit/s in download e 5 Megabit/s in upload per le frequenze attestate sui 5 Ghz

**PRESTAZIONI DELL'OFFERTA**

1	Nome commerciale dell'offerta	- Privati Plus
2	Tecnologia utilizzata per fornire il servizio	FIBRA MISTA RADIO: FWA Fixed Wireless Access
3	Velocità minime della connessione	Download: 2 Mb/s Upload: 0,4 Mb/s
4	Ritardo massimo della connessione	130msec
5	Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione	0,20%
6	Velocità massime della connessione	Download: 29,5 Mb/s Upload: 4,8 Mb/s
7	Velocità normalmente disponibili della connessione	Download: 10 Mb/s Upload: 3,5 Mb/s
8	Velocità pubblicizzate della connessione	Download: fino a 30 Mbps Upload: fino a 5 Mbps
9	Tipologia di indirizzo IPv4 assegnato	ERMES offre la possibilità di richiedere un IP pubblico statico.
10	Tipologia di indirizzi IPv6 assegnati	Al momento non è prevista l'assegnazione di Ipv6 per la connessione utente
11	Disponibilità di meccanismi di QoS	n.a.
12	Eventuali limitazioni del servizio d'accesso a Internet	Porte non abilitate all'uso da parte dei clienti perché riservate per la gestione degli apparati di Ermes: 23-443-8080-8085-8291
13	Informazioni relative al modem libero	www.ermeswifi.it
14	Antivirus, firewall	n.a.
15	Assistenza tecnica	0766840700

In ottemperanza alla Delibera 156/23/CONS, art. 4, comma 3, per gli indicatori di cui ai punti da 3 a 7, i valori riportati costituiscono un impegno contrattuale. Per verificare la qualità del servizio, AGCom mette a disposizione il software Ne.Me.Sys. scaricabile alla pagina <https://misurainternet.it/misura-nemesys/>, che rilascia un certificato attestante le risultanze della misura effettuata. Qualora la misurazione eseguita rilevi valori relativi alle velocità minime (punto 3), massime (punto 6) e normalmente disponibili (punto 7) della connessione in download e in upload, al ritardo massimo della connessione (punto 4) e al tasso di perdita dei pacchetti (punto 5) peggiorativi rispetto a quelli riportati nell'Allegato 1, sarà possibile inviare entro 30 giorni dalla data in cui è avvenuta la rilevazione il certificato rilasciato tramite l'utilizzo dell'apposito pulsante di invio presente nell'area privata utente del sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it), che utilizza un canale di comunicazione diretto, sicuro e certificato con i servizi di assistenza clienti ERMES Wi-Fi. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato. Ove, entro 30 giorni successivi all'invio della contestazione, non si riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio riportati nell'Allegato 1, sarà possibile: a. recedere senza costi dal contratto mediante lettera raccomandata o PEC o, in alternativa, richiedere gli indennizzi contrattualmente previsti (vedi Nota 1) o avviare una procedura tramite la piattaforma ConciliaWeb dell'Autorità, in caso di mancato rispetto delle velocità minime della connessione in download e upload (punto 3), del ritardo massimo di trasmissione dati (punto 4) o del tasso massimo di perdita dei pacchetti (punto 5); b. richiedere gli indennizzi contrattualmente previsti (vedi Nota 1) o avviare una procedura tramite la piattaforma ConciliaWeb dell'Autorità, in caso di mancato rispetto dei valori relativi alle velocità massime (punto 6) e normalmente disponibili (punto 7) della connessione in download e in upload. Per presentare reclamo: - Ufficio Amministrativo – Via Aldo Moro snc - Tarquinia, 01016 (VT); - e-mail: [info@ermeswifi.it](mailto:info@ermeswifi.it); - via pec a [ermeswifi@pec.it](mailto:ermeswifi@pec.it)

**Nota 1** Relativamente alle **velocità massime** (punto 6) e alle **velocità normalmente disponibili** (punto 7) gli **indennizzi** (punto 16 b) 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.