

## TRASPARENZA TECNICA SERVIZI DI COMUNICAZIONE DA POSTAZIONE FISSA

Prospetto conforme a quanto previsto dall'Art. 5, comma 6 del Regolamento in materia di qualità e Cartedei Servizi di comunicazione da Postazione Fissa ( Delibera AGCOM n. 156/23/CONS).

| Nome commerciale dell'offerta (1)                            | FIBRA 500 Mbps                                      | FIBRA 1 Gbps                                          | FIBRA 10 Gbps                                           |
|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| Tecnologia utilizzata per fornire il servizio (2)            | FTTH                                                | FTTH                                                  | FTTH                                                    |
| Velocità minime della connessione (3)                        | Download 200 Mb/s<br>Upload 100 Mb/s                | Download 200 Mb/s<br>Upload 100 Mb/s                  | Download 200 Mb/s<br>Upload 100 Mb/s                    |
| Ritardo massimo della connessione (4)                        | 50 ms                                               | 50 ms                                                 | 50 ms                                                   |
| Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione (5) | 0,1%                                                | 0,1%                                                  | 0,1%                                                    |
| Velocità massime della connessione (6)                       | Download 500 Mb/s<br>Upload 500 Mb/s                | Download 940 Mb/s<br>Upload 940 Mb/s                  | Download 9400 Mb/s<br>Upload 9400 Mb/s                  |
| Velocità normalmente disponibili della connessione (7)       | Download 450 Mb/s<br>Upload 250 Mb/s                | Download 850 Mb/s<br>Upload 400 Mb/s                  | Download 8500 Mb/s<br>Upload 4000 Mb/s                  |
| Velocità pubblicizzate della connessione (8)                 | Fino a 500 Mb/s in download<br>e 500 Mb/s in upload | Fino a 1000 Mb/s in download<br>e 1000 Mb/s in upload | Fino a 10000 Mb/s in download<br>e 10000 Mb/s in upload |
| Tipologia di indirizzo IPv4 assegnato (9)                    | IPv4 privato                                        | IPv4 privato                                          | IPv4 privato                                            |
| Tipologia di indirizzi IPv6 assegnato (10)                   | prefisso /64                                        | prefisso /64                                          | prefisso /64                                            |
| Disponibilità di meccanismi di QoS (11)                      | Non disponibile                                     | Non disponibile                                       | Non disponibile                                         |
| Eventuali limitazioni del servizio d'accesso a Internet (12) | Non sono previste limitazioni                       | Non sono previste limitazioni                         | Non sono previste limitazioni                           |
| Informazioni relave al modem libero (13)                     | <a href="#">Informazioni Utili» Digi</a>            | <a href="#">Informazioni Utili» Digi</a>              | <a href="#">Informazioni Utili» Digi</a>                |
| Antivirus, firewall (14)                                     | Non disponibile                                     | Non disponibile                                       | Non disponibile                                         |
| Assistenza tecnica (15)                                      | <a href="#">Contattaci» Digi</a>                    | <a href="#">Contattaci» Digi</a>                      | <a href="#">Contattaci» Digi</a>                        |

### Mezzi di ricorso a disposizione del consumatore (16)

L'Art. 4, comma 3 della Delibera 156/23/CONS dell'AGCOM stabilisce che per gli indicatori di qualità del servizio di accesso a internet indicati nei punti da 3 a 7 (ad esempio, velocità di download e upload, latenza, tasso di perdita dei pacchetti, ecc.), i valori riportati devono costituire un impegno contrattuale. Ciò significa che le prestazioni dichiarate dall'operatore nelle condizioni contrattuali non sono solo indicative, ma vincolanti.

Il cliente, quindi, può utilizzare questi valori come base per verificare la qualità effettiva del servizio ricevuto. Per farlo, può utilizzare strumenti come il software Ne.Me.Sys, messo a disposizione dall'AGCOM, per misurare la qualità della propria connessione. Se le misurazioni rivelano una discrepanza significativa e continuativa rispetto ai valori contrattuali, il cliente ha

il diritto di presentare reclami e richiedere interventi correttivi o risoluzioni del contratto senza penalità.

I risultati ottenuti tramite Ne.Me.Sys sono certificati dall'AGCOM e possono essere utilizzati come prova in caso di reclamo verso il proprio fornitore di servizi. Se le prestazioni effettive risultano inferiori rispetto a quelle contrattuali, il consumatore può presentare un reclamo formale al proprio fornitore utilizzando il report generato da Ne.Me.Sys come prova.

Se, dopo aver presentato il reclamo formale al proprio fornitore di servizi utilizzando il report generato da Ne.Me.Sys come prova, il problema non viene risolto entro 30 giorni o la risposta ricevuta non è soddisfacente, il consumatore ha ulteriori opzioni per tutelare i propri diritti.

Ecco i passi successivi:

- **Richiedere il Recesso senza Costi:** Se il fornitore non risolve il problema entro il termine stabilito o se la risposta non è soddisfacente, il consumatore può richiedere il recesso dal contratto senza costi.
- **Richiedere L'Indennizzo:** Il cliente può richiedere l'indennizzo contrattualmente previsto.
- **Avviare una Procedura tramite Conciliaweb:** Alternativa alla facoltà di recesso senza costi, il consumatore può avviare una procedura di conciliazione tramite la piattaforma Conciliaweb dell'AGCOM.