

## PRESTAZIONE FORNITE CON L'OFFERTA

Di seguito il prospetto con le informazioni tecniche di cui all'Allegato 1 della Delibera AGCOM n. 156/23/CONS.

1	<b>Nome commerciale dell'offerta</b>	WIC INTERNET FIBRA FTTH 2.5Gb (Up 1000)
2	<b>Tecnologia utilizzata per fornire il servizio</b>	FTTHome
3	<b>Velocità minime di connessione</b>	Down: 6 Mb/s   Up: 2 Mb/s
4	<b>Ritardo massimo della connessione</b>	50 ms
5	<b>Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione</b>	0,1%
6	<b>Velocità massime della connessione</b>	Down: 2500 Mbit/s   Up: 1000 Mbit/s
7	<b>Velocità normalmente disponibili della connessione</b>	Down: 750 Mb/s   Up: 300 Mb/s
8	<b>Velocità pubblicizzate della connessione</b>	Down: 2500 Mbit/s   Up: 1000 Mbit/s
9	<b>Tipologia di indirizzo IPv4 assegnato</b>	WiC consente di richiedere un IP pubblico. Qualora richiesto dal consumatore, è possibile assegnare un IP pubblico statico. In tutti gli altri casi l'IP è privato con associazione dinamica.
10	<b>Tipologia di indirizzo IPv6 assegnato</b>	Al momento non è prevista l'assegnazione di IPv6 per la connessione utente.
11	<b>Disponibilità di meccanismi di Qos</b>	No
12	<b>Eventuali limitazioni del servizio d'accesso a Internet</b>	No
13	<b>Informazioni relative al modem libero</b>	In base al regolamento AGCOM "Delibera n. 348/18/CONS" si applica il Modem Libero per cui il cliente può collegare a qualsiasi connessione WiC le apparecchiature terminali di sua scelta.
14	<b>Antivirus, firewall</b>	No
15	<b>Assistenza tecnica</b>	da telefono, chiamando il numero verde 800.036.496 (da rete fissa), il numero +39 0163 028880 (da mobile o da estero), da portale cliente: <a href="https://portal.mywic.it/login">https://portal.mywic.it/login</a>
16	<p>Solo per i casi espressamente previsti dalla Delibera 156/23/CONS "Regolamento in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni da postazione fissa", il Cliente può effettuare un test gratuito della qualità del servizio tramite il software Ne. Me.Sys scaricabile alla pagina <a href="http://www.misurainternet.it">www.misurainternet.it</a>. Al termine della misurazione, verrà fornito al Cliente un report con tutti i dati rilevanti. Nel caso in cui il Cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui all'articolo 4, comma 3 della citata Delibera 156/23/CONS, può inviare, entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, mediante il servizio suddetto, 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 <a href="http://www.misurainternet.it">www.misurainternet.it</a>, 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. Ove non riscontri, a fronte di un'ulteriore misurazione effettuata con il servizio di cui sopra, il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro trenta giorni dalla presentazione del predetto reclamo, il Cliente ha facoltà:</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 (punto 5), di recedere senza costi dal contratto mediante comunicazione inviata ad HAL Service con lettera raccomandata o messaggio di posta elettronica certificata. In alternativa, il cliente ha altresì il diritto di modificare gratuitamente l'offerta sottoscritta, aderendo ad una offerta di prezzo inferiore con la medesima tecnologia sottostante e proporzionale alla qualità e alle caratteristiche del proprio collegamento per l'accesso ad Internet, qualora presente a listino;</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 gli indennizzi contrattualmente previsti o avviare una procedura tramite piattaforma Conciliaweb dell'Autorità. Con riferimento alle velocità minime (punto 3), al ritardo massimo della connessione (punto 4), e al tasso di perdita dei pacchetti della connessione (punto 5), la richiesta dell'indennizzo deve considerarsi alternativa alla facoltà di recesso senza costi.</p>	