

## PRESTAZIONI FORNITE CON L'OFFERTA

Prestazioni di base fornite					
1. Nome commerciale dell'offerta	PosteCasa Ultraveloce Start				
2. Tecnologia utilizzata per fornire il servizio	FTTH (Fiber To The Home)	Tecnologia FTTH (Fiber To The Home)	FTTC (Fiber To The Cabinet) <b>in tecnologia EVDSL</b>	FTTC (Fiber To The Cabinet) <b>in tecnologia VDSL2</b>	FTTE (Fiber To The Exchange) <b>in tecnologia VDSL2</b>
3. Velocità minime della connessione	velocità minima* in download fino a 100 Mbps e in upload fino a 12 Mbps	velocità minima* in download fino a 250 Mbps e in upload fino a 50 Mbps	velocità minima* in download fino a 50 Mbps e in upload fino a 4 Mbps	velocità minima* in download fino a 40 Mbps e in upload fino a 4 Mbps	velocità minima* in download fino a 40 Mbps e in upload fino a 4 Mbps
4. Ritardo massimo della connessione	latenza 60 millisecondi	latenza 50 millisecondi	latenza 70 millisecondi	latenza 70 millisecondi	latenza 70 millisecondi
5. Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%
6. Velocità massime della connessione	velocità massima in download fino a 1 Gbps e in upload fino a 300 Mbps	velocità massima in download fino a 1 Gbps e in upload fino a 100 Mbps	velocità massima in download fino a 200 Mbps e in upload fino a 20 Mbps	velocità massima in download fino a 100 Mbps e in upload fino a 20 Mbps;	velocità massima in download fino a 100Mbps e in upload fino a 20 Mbps
7. Velocità normalmente disponibili della connessione	Ai sensi della Delibera 156/23/CONS, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) dovrà emanare una nuova versione del documento "Linee guida attuative delle disposizioni dell'AGCOM sulla qualità di accesso a internet da postazione fissa" (cfr. art. 12, comma 5, della Delibera 156/23/CONS). I valori inerenti alle velocità massime e alle velocità normalmente disponibili, nonché gli indennizzi contrattuali saranno stabiliti e resi disponibili entro 120 giorni dalla emanazione delle suddette Linee guida (cfr. art. 12, comma 6, della Delibera 156/23/CONS). Relativamente alle velocità massime e alle velocità normalmente disponibili, gli indennizzi 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.				
8. Velocità pubblicizzate della connessione	velocità massima in download fino a 1 Gbps				
9. Tipologia di indirizzo IPv4 assegnato	Indirizzo IP pubblico, con assegnazione dinamica				
10. Tipologia di indirizzi IPv6 assegnati	Non previsto				
11. Disponibilità di meccanismi di QoS	Non previsti				
12. Eventuali limitazioni del servizio d'accesso a Internet	PostePay non dispone delle funzionalità per il controllo/gestione della rete di accesso ad internet e non applica misure di gestione del traffico.				
13. Informazioni relative al modem libero	<p>Il cliente può utilizzare un modem diverso da quello fornito in comodato d'uso gratuito da PostePay, come previsto dalla Delibera 348/18/CONS.</p> <p>Maggiori informazioni sulle caratteristiche tecniche e sui parametri necessari per la corretta configurazione di eventuali modem alternativi non forniti da PostePay sono disponibili sul sito sito <a href="https://www.poste.it/faq-postecasa-ultraveloce.html">https://www.poste.it/faq-postecasa-ultraveloce.html</a>.</p> <p>Tali informazioni devono essere rese disponibili anche se il cliente chiama l'assistenza clienti di PostePay.</p>				
14. Antivirus, firewall	Non sono prestazioni fornite da PostePay.				
15. Assistenza tecnica	Le pagine dedicate all'assistenza tecnica sono: <a href="https://www.poste.it/faq-postecasa-ultraveloce.html">https://www.poste.it/faq-postecasa-ultraveloce.html</a> ; <a href="http://www.postemobile.it/fibra/faq">http://www.postemobile.it/fibra/faq</a> oppure utilizzando l'App PostePay. Il Cliente può ricevere assistenza telefonando al numero gratuito 160, oppure scrivendo tramite e-mail al seguente indirizzo di posta elettronica: <a href="mailto:assistenzaclientifibra@postepay.it">assistenzaclientifibra@postepay.it</a> , e tramite lettera alla seguente Casella Postale 3000, 37138 Verona.				
16. Una spiegazione chiara e comprensibile dei mezzi di ricorso a disposizione del consumatore a norma del diritto nazionale in caso di discrepanza, continuativa o regolarmente ricorrente, tra la prestazione effettiva del servizio di accesso a Internet riguardante la velocità o altri parametri di qualità del servizio e la prestazione indicata conformemente ai punti da 3 a 7 di cui sopra.	<p>In caso di discrepanza, continuativa o regolarmente ricorrente, tra la prestazione effettiva del servizio di accesso a Internet riguardante la velocità o altri parametri di qualità del servizio e la prestazione indicata, il Cliente ha facoltà di recedere in ogni momento dal contratto, senza costi, tramite raccomandata a/r o a mezzo PEC agli indirizzi indicati nella Carta dei Servizi PosteCasa Ultraveloce, Condizioni di contratto che regolano il servizio e sul sito internet di PostePay S.p.A. - PosteMobile.</p> <p>Il Cliente può richiedere indennizzi laddove previsti mediante apposito reclamo ovvero avviando un tentativo obbligatorio di conciliazione tramite la piattaforma ConciliaWeb dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nonché, in caso di esito non positivo del tentativo in questione, presentando richiesta di definizione della controversia con provvedimento vincolante sempre attraverso la piattaforma ConciliaWeb dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.</p> <p>Infine, in alternativa alla richiesta di definizione della controversia attraverso la piattaforma ConciliaWeb dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e sempre previo esperimento con esito negativo dell'anzidetto tentativo obbligatorio di conciliazione, il Cliente può rivolgersi all'Autorità Giudiziaria Ordinaria per il risarcimento dei danni eventualmente subiti in conseguenza del mancato rispetto degli impegni contrattuali.</p>				