

## PRESTAZIONI FORNITE CON L'OFFERTA

<b>1. Nome commerciale dell'offerta</b>	WAVE CASA PLUS
<b>2. Tecnologia utilizzata per fornire il servizio:</b>	FTTC
<b>3. Velocità minime della connessione</b>	1/1
<b>4. Ritardo massimo della connessione</b>	Ritardo Massimo (Percentile 95): 9.1 ms Valore Medio del Ritardo: 7.4 ms Jitter: circa 0.97 ms
<b>5. Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione</b>	Tasso massimo di perdita: 0%
<b>6. Velocità massime della connessione</b>	100/20
<b>7. Velocità normalmente disponibili della connessione</b>	80/16
<b>8. Velocità pubblicizzate della connessione</b>	100/20
<b>9. Tipologia di indirizzo IPv4 assegnato</b>	Le nostre utenze possono avere sia indirizzo ip pubblico dinamico che indirizzo ip privato dinamico (riassegnato annualmente in media). Chi ne fa richiesta può avere l'indirizzo ip pubblico statico (servizio a pagamento).
<b>10. Tipologia di indirizzi IPv6 assegnati</b>	Non assegnati
<b>11. Disponibilità di meccanismi di QoS:</b>	Non disponibili
<b>12. Eventuali limitazioni del servizio d'accesso a Internet</b>	Non ci sono limitazioni salvo quelle previste dalla legge
<b>13. Informazioni relative al modem libero</b>	Parametri necessari: username e password dell'autenticazione PPPoE che vengono forniti su richiesta
<b>14. Antivirus, firewall</b>	Non richiesto
<b>15. Assistenza tecnica</b>	assistenza@stel.it

### **16. Mezzi di ricorso**

Il cliente può misurare la qualità della sua connessione a internet tramite il software di misura AGCOM (Ne.Me.Sys) scaricabile alla pagina <https://misurainternet.it/misura-nemesys/>. Al termine della misura è rilasciato un certificato attestante le risultanze ottenute. Qualora il cliente riscontri valori misurati degli indicatori 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](http://www.misurainternet.it). Tale invio ha valore di reclamo circostanziato.

Ove il cliente non riscontri, a fronte di una seconda misurazione effettuata con Ne.Me.Sys trascorsi trenta giorni dalla presentazione del reclamo, il ripristino dei livelli di qualità del servizio:

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 della connessione" (punto 5.), il cliente può recedere senza costi dal contratto mediante comunicazione inviata a con lettera raccomandata o messaggio di posta elettronica certificata;

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

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.