

## PRESTAZIONI FORNITE CON L'OFFERTA

Profilo con accesso alla rete in tecnologia FTTH e velocità nominale fino a 2,5 Gigabit/s in download e 1 Gigabit/s in upload. Di seguito il prospetto con le informazioni tecniche di cui all'Allegato 1 della Delibera AGCOM n. 156/23/CONS.

1. Nome commerciale dell'offerta	Momax Casa Fibra
2. Tecnologia utilizzata per fornire il servizio	FTTH 
3. Velocità minime della connessione	Download 12 Mbit/s Upload:4 Mbit/s
4. Ritardo massimo della connessione	50 millisecondi
5. Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione	0,1 %
6. Velocità massime della connessione	Download 2500 Mbit/s Upload:1000 Mbit/s
7. Velocità normalmente disponibili della connessione	Download 900 Mbit/s Upload:200 Mbit/s
8. Velocità pubblicizzate della connessione	Download 2500 Mbit/s Upload:1000 Mbit/s
9. Tipologia di indirizzo IPv4 assegnato	Indirizzo IP pubblico
10. Tipologia di indirizzi IPv6 assegnati	No
11. Disponibilità di meccanismi di QoS:	No
12. Eventuali limitazioni del servizio d'accesso a Internet	No
13. Informazioni relative al modem libero	Forniti su specifica scheda attivazione cliente
14. Antivirus, firewall	No
15. Assistenza tecnica	Numero verde: 800 593 359 (rete fissa) Sito web: <a href="http://www.momax.it">www.momax.it</a> E mail: <a href="mailto:assistenza@momax.it">assistenza@momax.it</a>
16. Mezzi di ricorso	<p>Il cliente può misurare la qualità della sua connessione a internet tramite il software di misura AGCOM (Ne.Me.Sys) scaricabile alla pagina <a href="https://misurainternet.it/misura-nemesys/">https://misurainternet.it/misura-nemesys/</a>. 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 <a href="http://www.misurainternet.it">www.misurainternet.it</a>. 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 Momax Network Srl 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 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. Con riferimento alle velocità massime e normalmente disponibili, gli indennizzi potranno essere concessi a valle della disponibilità dello strumento di misura aggiornato *** Il cliente potrà sempre effettuare uno speed test AGCOM tramite <a href="https://misurainternet.it">https://misurainternet.it</a>, il quale non rilascia una misura certificata</p>