

Profilo con accesso alla rete in fibra e velocità nominale di 100 Megabit/s in download e di 20 Megabit/s in upload

Prospetto conforme a quanto previsto all'art. 5 comma 6 e all' Allegato 1 del [REGOLAMENTO IN MATERIA DI QUALITA' E CARTE DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONI DA POSTAZIONE FISSA](#) (Delibera AGCom n. 156/23/CONS)

Prestazioni fornite con l'offerta		
1.	Nome commerciale dell'offerta	Brennercom Home
2.	Tecnologia utilizzata per fornire il servizio	FTTH
3.	Velocità minime della connessione	Download: 10 Megabit/s Upload: 5 Megabit/s
4.	Ritardo massimo della connessione	60 millisecondi
5.	Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione	0,10%
6.	Velocità massime della connessione	Download: 80 Megabit/s Upload: 16 Megabit/s
7.	Velocità normalmente disponibili della connessione	Download: 50 Megabit/s Upload: 10 Megabit/s
8.	Velocità pubblicizzate della connessione	Download: fino a 100 Megabit/s Upload: fino a 20 Megabit/s
9.	Tipologia di indirizzo IPv4 assegnato	Indirizzo IP pubblico, con assegnazione statica
10.	Tipologia di indirizzo IPv6 assegnato	No
11.	Disponibilità di meccanismi di QoS	No
12.	Eventuali ulteriori limitazioni del servizio d'accesso a Internet	No
13.	Informazioni relative al modem libero	https://www.retelit.it/public/CMS/Files/10144/Instruzione-configurazione-Modem-Libero.pdf
14.	Antivirus, firewall	No
15.	Assistenza tecnica	https://www.retelit.it/it/contatti
16.	Come previsto dalla Delibera 156/23/CONS, art. 4, comma 3, per gli indicatori di cui ai precedenti punti da 3. a 7. i valori riportati costituiscono un impegno contrattuale. 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 cliente del sito www.misurainternet.it, che utilizza un canale di comunicazione diretto, sicuro e certificato con il servizio di assistenza clienti. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato. Trascorsi 30 giorni dalla presentazione del reclamo, ove il cliente non riscontri, a fronte di una seconda misurazione effettuata con Ne.Me.Sys, il ripristino dei livelli di qualità del servizio avrà facoltà di: a. in caso di mancato rispetto delle <i>“velocità minime della connessione in download e upload”</i> (punto 3.), del <i>“ritardo massimo della connessione”</i> (punto 4.) o del <i>“tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione”</i> (punto 5.), il cliente può recedere dal contratto senza costi mediante comunicazione da inviarsi via posta elettronica certificata; b. in caso di mancato rispetto delle <i>“velocità minime, massime e normalmente disponibili della connessione in download e upload”</i> (punti 3. 6. e 7), del <i>“ritardo massimo della connessione”</i> (punto 4.) o del <i>“tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione”</i> (punto 5.) indicati nel presente prospetto di trasparenza tecnica, il cliente può richiedere gli indennizzi definiti all'interno della Carta dei Servizi ¹ o avviare una procedura tramite piattaforma ConciliaWeb dell'Autorità. Con riferimento alle velocità minime, al ritardo di trasmissione dati e al tasso di perdita dei pacchetti (punti da 3 a 5) la misura di cui al presente punto deve considerarsi alternativa alla facoltà di recesso senza costi di cui al punto a)	

¹ Hanno facoltà di chiedere l'indennizzo gli utenti che hanno sottoscritto il servizio a far data dal 31 luglio 2023. Relativamente alle **velocità massime** (punto 6) 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).