Profilo con accesso alla rete in tecnologia VDSL2 e velocità nominale di 200 Megabit/s in download e 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 offerta	– TIM WiFi Power Top – TIM WiFi Power Smart – TIM WiFi Power TV – TIM WiFi + 5G Power – TIM WiFi Special Senior – TIM WiFi Special Young – TIM WiFi Special Famiglia – TIM WiFi Special Carta Giovani – Executive – Premium – Premium Base – Premium 12 – Premium Flexy – TIM CONNECT PREMIUM FIBRA o TIM CONNECT PREMIUM FIBRA GOLD o TIM CONNECT PREMIUM FIBRA BLACK – Opzione SMART Internet+ 200 (per offerta TIM SMART)
2.	Tecnologia utilizzata per fornire il servizio	VDSL2
3.	Velocità minima della connessione	Download: 50 Megabit/s Upload: 4 Megabit/s
4.	Ritardo massimo della connessione	70 millisecondi
5.	Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione	0,1%
6.	Velocità massime della connessione	(Nota 1)
7.	Velocità normalmente disponibili della connessione	
8.	Velocità pubblicizzate della connessione	Download: fino a 200 Megabit/s Upload: fino a 20 Megabit/s
9.	Tipologia di indirizzo IPv4 assegnato	Indirizzo IP pubblico, con assegnazione dinamica
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.tim.it/assistenza/assistenza-tecnica/guide-manuali/modem-generico
14.	Antivirus, firewall	No
15.	Assistenza tecnica	https://www.tim.it/assistenza/assistenza-tecnica
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 utente del sito www.misurainternet.it, che utilizza un canale di comunicazione diretto, sicuro e certificato con il servizio di assistenza clienti di TIM. 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 TIM 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 **(Nota 1)** o avviare una procedura tramite piattaforma ConciliaWeb dell'Autorità. Come previsto dalla Delibera 156/23/CONS, art. 10, comma 5, 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	

(Nota 1) Entro 5 mesi dalla pubblicazione della Delibera 156/23/CONS (avvenuta il 31 luglio 2023) l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) emana 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** (punto 6.) e alle **velocità normalmente disponibili** (punto 7), nonché **gli indennizzi contrattuali** (punto 16b.) sono 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** (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) che avverrà a valle dell'emanazione delle suddette Linee Guida.