

Prestazioni tecniche fornite con l'offerta in conformità a quanto previsto dall'art. 5 comma 6 dell'Allegato 1 alla Delibera AGCOM 156/23/CONS).

1 Nome commerciale dell'offerta	Sirius Casa FTTH
2 Tecnologia utilizzata per fornire il servizio	Fibra FTTH
3 Velocità minime della connessione	20 Mbps in downstream – 20 Mbps in upstream
4 Ritardo massimo della connessione	50 millisecondi
5 Tasso massimo di perdita di pacchetti della connessione	0,1%
6 Velocità massime della connessione*	
7 Velocità normalmente disponibili della connessione*	
8 Velocità pubblicizzate della connessione*	1000 Mbps in downstream – 300 Mbps in upstream
9 Tipologia di indirizzo IPv4 assegnato	Privato
10 Tipologia di indirizzo IPv6 assegnato	Statico
11 Disponibilità di meccanismi di QoS:	Prioritizzazione del traffico basata su 3 livelli
12 Eventuali limitazioni del servizio di accesso a internet	No
13 Informazioni relative al modem libero	Specificato su scheda cliente
14 Antivirus e firewall	Non previsto
15 Assistenza tecnica	Erogata da personale interno Reperibile ai recapiti 05731798000 e assistenza@siriustec.it
16 Mezzi di ricorso	In base alla delibera 156/23/CONS gli indicatori relativi alle velocità minime della connessione in download e upload, ritardo massimo della connessione, tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione, velocità massime di connessione in download ed upload e velocità normalmente disponibili della connessione in download ed upload, 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 <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 da tali risultanze il cliente riscontri valori degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli contrattualizzati può inviare, entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, il certificato attestante la misura effettuata, rilasciato per conto dell'Autorità, tramite l'utilizzo dell'apposito pulsante di invio presente in ogni area privata utente del sito

[www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it), che utilizza un canale di comunicazione diretto, sicuro e certificato con i servizi di assistenza clienti dell'operatore. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato. In alternativa, il cliente può presentare un reclamo circostanziato, aprendo una segnalazione al Servizio Clienti linea fissa di Sirius. Se, a fronte di una seconda misurazione effettuata con Ne.Me.Sys trascorsi trenta giorni dalla presentazione del reclamo, il cliente non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio potrà:

a) in caso di mancato rispetto delle velocità minime della connessione in download e upload, del ritardo massimo della connessione o del tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione, recedere senza costi dal contratto mediante comunicazione inviata a Sirius;

b) per i contratti sottoscritti a partire dal 31 luglio 2023, in caso di mancato rispetto delle velocità minime, massime e normalmente disponibili della connessione in download e upload, del ritardo massimo della connessione o del tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione, richiedere l'indennizzo contrattualmente previsto nella misura prevista dalla Carta dei Servizi Sirius Linea Casa o avviare una procedura tramite la piattaforma ConciliaWeb dell'Autorità medesima.

Con riferimento alle velocità minime della connessione in download e upload, al ritardo massimo della connessione, e al tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione la richiesta dell'indennizzo deve considerarsi alternativa alla facoltà di recesso senza costi.