

## FIBRA 2,5 Giga

### TRASPARENZA TECNICA INFORMAZIONI DI CUI ALL'ALLEGATO 1 DELLA DELIBERA AGCOM 156/23/CONS

#### Prestazioni fornite con l'offerta

1	Nome commerciale dell'offerta	FIBRA 2,5 Giga
2	Tecnologia utilizzata per fornire il servizio	FTTH Gpon
3	Velocità minime della connessione	Download: 50 Mbit/s Upload: 50 Mbit/s
4	Ritardo massimo della connessione	50 ms
5	Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione	0,1%
6	Velocità massime della connessione	Download fino a 2500 Mbit/s Upload fino a 1000 Mbit/s
7	Velocità normalmente disponibili della connessione	Cfr v. Nota 1
8	Velocità pubblicizzate della connessione	Download fino a 2500 Mbit/s Upload fino a 1000 Mbit/s
9	Tipologia di indirizzo IPv4 assegnato	IPv4 privato con tecnologia CGNAT IPv4 pubblico statico a pagamento
10	Tipologia di indirizzo IPv6 assegnato	IPv6 pubblico e statico (subnet /48)
11	Disponibilità di meccanismi di QoS	Nessun meccanismo di QoS
12	Eventuali ulteriori limitazioni del servizio d'accesso a Internet	Nessuna limitazione
13	Informazioni relative al modem libero	<a href="https://www.ehiweb.it/adsl-fibra/modem-libero-configurazione/">https://www.ehiweb.it/adsl-fibra/modem-libero-configurazione/</a>
14	Antivirus, firewall	-
15	Assistenza tecnica	<a href="https://www.ehiweb.it/cliente/supporto.php">https://www.ehiweb.it/cliente/supporto.php</a>

#### Altre informazioni pertinenti

In ottemperanza alla Delibera 156/23/CONS, articolo 4, comma 3, per gli indicatori di cui ai punti da 3 a 7, i valori riportati costituiscono un impegno contrattuale. Per verificare la qualità del servizio, AGCOM mette a disposizione il software Ne.Me.Sys. scaricabile alla pagina <https://misurainternet.it/misura-nemesys/>, che rilascia un certificato attestante le risultanze della misura effettuata.

Qualora la misurazione eseguita rilevi valori relativi alle: velocità minime (punto 3), massime (punto 6) e normalmente disponibili (punto 7) della connessione in download e in upload, al ritardo massimo della connessione (punto 4) e al tasso di perdita dei pacchetti (punto 5) peggiorativi rispetto a quelli riportati nella presente informativa, sarà possibile inviare entro 30 giorni dalla data in cui è avvenuta la rilevazione il certificato rilasciato tramite l'utilizzo dell'apposito pulsante di invio presente nell'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 di Ehinet S.r.l.. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato.

Ove, entro 30 giorni successivi all'invio della contestazione, non si riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio riportati nella presente informativa, sarà possibile: (a) recedere senza costi dal contratto in caso di mancato rispetto delle velocità minime della connessione in download e upload (punto 3), del ritardo massimo di trasmissione dati (punto 4) o del tasso massimo di perdita dei pacchetti (punto 5); (b) richiedere gli indennizzi contrattualmente previsti o avviare una procedura tramite la piattaforma ConciliaWeb in caso di mancato rispetto dei valori relativi alle velocità minime (punto 3), massime (punto 6) e normalmente disponibili (punto 7) della connessione in download e in upload, al ritardo massimo della connessione (punto 4) e al tasso di perdita dei pacchetti (punto 5). Con riferimento alle velocità minime (punto 3), al ritardo di trasmissione dati (punto 4) e al tasso di perdita dei pacchetti (punto 5), richiedere gli indennizzi contrattualmente previsti o avviare una procedura tramite la piattaforma ConciliaWeb è da considerarsi alternativo al recedere senza costi.

Per presentare reclamo: (i) Raccomandata A/R: Via di Corticella 181/3, 40128 Bologna; (ii) e-mail: [assistenza@ehiweb.it](mailto:assistenza@ehiweb.it); (iii) PEC: [contratti-ehinet@pec.emailpec.it](mailto:contratti-ehinet@pec.emailpec.it)

**Nota 1:**

In data 1° marzo 2024 AGCOM ha emanato una nuova versione del documento "Linee guida attuative delle disposizioni dell'AGCOM sulla qualità di accesso a internet da postazione fissa" (cfr. articolo 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. articolo 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.