

PRESTAZIONI FORNITE CON L'OFFERTA		
1.	Nome commerciale dell'offerta	Rete UNICA Fibra · Misto fibra-rame
2.	Tecnologia utilizzata per fornire il servizio	FTTC · Misto fibra-rame Fibra fino all'armadio stradale, tratto finale in rame fino a casa.
3.	Velocità minime della connessione	Download: 30 Megabit/s Upload: 5 Megabit/s
4.	Ritardo massimo della connessione	20 millisecondi
5.	Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione	1 %
6.	Velocità massime della connessione	Download: 200 Megabit/s Upload: 20 Megabit/s
7.	Velocità normalmente disponibili della connessione	Download: 40 Megabit/s Upload: 10 Megabit/s
8.	Velocità pubblicizzate della connessione	Download: fino a 200 Mbps Upload: fino a 20 Megabit/s
9.	Tipologia di indirizzo IPv4 assegnato	Indirizzo IP pubblico, con assegnazione dinamica
10.	Tipologia di indirizzi IPv6 assegnati	Disponibile su richiesta, con assegnazione dinamica e prefisso /56
11.	Disponibilità di meccanismi di QoS	Priorità a chiamate VoIP e videochiamate quando la linea è occupata,
12.	Eventuali limitazioni del servizio d'accesso a Internet	In condizioni di congestione, la priorità al traffico voce e video può comportare un rallentamento dei download,
13.	Informazioni relative al modem libero	https://ke-rete.it/modem-libero.php
14.	Antivirus, firewall	Firewall di base incluso
15.	Assistenza tecnica	https://ke-rete.it/faq.php support@dieffeitalia.it - 080 999 5363
16.	Mezzi di ricorso La qualità della connessione può essere verificata con il software AGCOM Ne.Me.Sys., disponibile su misurainternet.it , che rilascia un certificato delle misure. Se i valori risultano peggiori di quelli contrattuali, il cliente può inviare il certificato come reclamo entro 30 giorni dalla data della misura, anche tramite il pulsante presente nella propria area riservata MisuraInternet. L'operatore ha 30 giorni dalla ricezione del reclamo per ripristinare i livelli di qualità. La seconda misura deve rispettare gli intervalli previsti dalla procedura Ne.Me.Sys. . Se la seconda misura conferma il mancato ripristino: a. Per il mancato rispetto delle velocità minime (punto 3), del ritardo massimo (punto 4) o della perdita massima di pacchetti (punto 5), il cliente può recedere senza costi, comunicandolo a Dieffeitalia.it srl mediante raccomandata A/R a Viale Europa, 36 - 74015 Martina Franca (TA), oppure PEC a dieffeitalia.it@pec.it . b. Per il mancato rispetto degli indicatori dei punti 3-7, può richiedere gli indennizzi contrattuali o avviare una procedura su ConciliaWeb . Per i parametri dei punti 3-5, l'indennizzo è alternativo al recesso senza costi. Il punto 5.3 della Carta dei servizi prevede per gli abbonamenti un indennizzo pari a 2 mensilità, alle condizioni e con la procedura lì indicate. Riferimenti: Carta dei servizi e Condizioni generali, novembre 2024 .	