



Documento integrativo delle Condizioni generali dei contratti di abbonamento privati per il servizio Fibra e di connettività wireless per i sottoscrittori dell'offerta "IperFibra Family".

INFORMAZIONI RELATIVE ALLE PRESTAZIONI DI BASE (ALLEGATO 5 ALLA DELIBERA AGCOM 244/08/CSP)

La sottostante tabella riporta il dettaglio delle prestazioni fornite con le offerte IperFibra aventi come profilo di velocità nominale in download **1 Gigabit/s** e in upload **200 Megabit/s**.

Prestazioni fornite con l'offerta base	Note
Denominazione dell'offerta	IperFibra Family
Banda nominale	1 Gigabit/s in download 200 megabit/s in upload
Indirizzi IP pubblici	Sì
Indirizzi IP privati	No
Indirizzi IP assegnati staticamente	No
Indirizzi IP assegnati dinamicamente	Sì
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP unicast (anche con specifici sottoinsiemi)	No
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP multicast (anche con specifici sottoinsiemi)	Le sorgenti multicast sono sempre contattabili. Le modalità variano a seconda della presenza di accordi di peering.
Eventuali limitazioni nell'uso delle porte	No
Eventuali ulteriori limitazioni del servizio d'accesso a internet	No
Disponibilità di meccanismi di QoS	Verifica sulle pagine del sito internet dedicate alle singole offerte
Antivirus, firewall	Antivirus/Antispam su e-mail
Eventuali limitazioni della disponibilità del servizio nell'arco della giornata ovvero il profilo orario che caratterizza ciascuna offerta e le modalità utilizzate per assicurarlo	No
Assistenza tecnica	Assistenza tecnica gratuita tramite assistenza online e il Call Center
Numeri e indirizzi di assistenza	In fase di pre-attivazione e di post attivazione il cliente può chiamare gratuitamente il 190. Web su: assistenza.vodafone.it
Tecnologie utilizzate per fornire il servizio (per FIBRA)	GPON
Eventuali caratteristiche minime della rete d'utente	Le caratteristiche minime della rete d'utente sono indicate sul sito assistenza.vodafone.it
Idoneità ad utilizzare sistemi VoIP forniti da altri operatori	Sì
Idoneità ad utilizzare giochi interattivi on-line	Sì
Idoneità a ricevere servizi Video	Sì
Profilo di tariffazione (quali i costi di attivazione, i costi di abbonamento e i costi relativi all'utilizzo del servizio)	Tutte le tariffe relative alle offerte sono disponibili sul sito www.vodafone.it nella sezione IperFibra, ADSL e Telefono.

**INDICATORI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO (Articolo 8, comma 6 della delibera AGCOM 244/08/CSP)**

In caso di mancato rispetto degli standard minimi di qualità del Servizio di accesso ad Internet e qualora tale mancato rispetto sia riconducibile a problematiche tecniche imputabili alla rete Vodafone, il Cliente potrà presentare un reclamo circostanziato nelle modalità e nei tempi previsti dalla Carta del Cliente. In caso di mancato ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 (trenta) giorni dalla presentazione del reclamo, il Cliente potrà recedere dal Contratto senza il pagamento di corrispettivi per la parte relativa all'accesso ad internet con un preavviso minimo di 30 (trenta) giorni da comunicarsi a Vodafone mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento.

Velocità di connessione¹

Banda minima in download ²	100 Mbit/s
Banda minima in upload ²	12 Mbit/s

Ulteriori indicatori di qualità

Ritardo di trasmissione dati (valore massimo) ³	60 Millisecondi
Tasso di perdita dei pacchetti ⁴	0,1%

- Velocità di connessione:** si tratta della velocità in download e upload supportata dalla tua linea. Prima di effettuare la misura con Nemesys verifica la tua velocità di connessione seguendo questa procedura:
 - apri il tuo browser
 - inserisci la url <http://192.168.1.1/>
 - verifica che accanto a "Stato del servizio" sia riportato "Connesso" e leggi i valori numerici riportati a fianco della dicitura "Velocità di connessione download (kbps)" e "Velocità di connessione upload (kbps)". I numeri riportati sono rispettivamente la tua velocità di connessione in download e upload. Verifica nelle tabelle qui sopra i valori di banda massima e minima corrispondenti alla tua velocità di connessione; saranno questi i valori con cui dovrai confrontare i valori misurati dal software di Misura Internet Nemesys per presentare eventuale reclamo. Ricorda di allegare al reclamo, insieme al pdf prodotto da Nemesys, anche una stampa della schermata nella quale hai visualizzato la tua velocità di connessione.
- Banda Minima:** valore minimo di velocità in download e upload della tua linea che dipende da vari fattori fuori dal controllo di Vodafone e che è parametrata alla tua velocità di connessione. Nell'ambito della delibera 244 la banda minima è il valore al di sotto del quale rientra il 5% di tutte le misure effettuate dal software di Misura Internet, quindi nel 95% dei casi la velocità di trasferimento dati è superiore a tale valore.
- Ritardo di trasmissione dati:** è il tempo che indica quanto rapidamente la rete è in grado di rispondere alle richieste effettuate dall'utente. Tanto minore è il valore della misura, tanto maggiore è la reattività della rete ad una determinata richiesta dell'utente.
- Tasso di perdita dei pacchetti:** è la percentuale di pacchetti di informazione che vengono persi nella tratta tra proprio PC e la destinazione internet desiderata. Tanto minore è il valore della misura, tanto maggiore è la probabilità che i singoli pacchetti di informazione raggiungano correttamente la destinazione.