

**TRASPARENZA TECNICA NEMESIS2500F**

1. **Nome commerciale dell'offerta:** NEMESI2500F
2. **Tecnologia Utilizzata:** FTTH GPON (Collegamento in Fibra Ottica Fino a Casa) senza alcun'altra intermediazione tecnologica.
3. **Velocità Minima della Connessione:** 100Mbps Download 50Mbps Upload
4. **Ritardo Massimo della connessione:** 60 ms (Punto di riferimento NAP di Milano)
5. **Tasso massimo di perdita pacchetti:** 0.1 % (RTT SU MIX-IT Milano)
6. **Velocità Massima Pubblicizzata:** 2.5Gbps / 500Mbps (2500Mbps / 500 Mbps)
7. **Velocità Massima della Connessione:** 2460Mbps Download 480Mbps Upload
8. **Velocità Normalmente disponibile:** 1200Mbps 250Mbps
9. **Tipologia di Indirizzo Ipv4 Assegnato:** Tipo Privato Default /Pubblico Statico
10. **Tipologia di Indirizzo Ipv6 Assegnato:** Classe IP statica Pubblica (in Attivazione)
11. **Disponibilità di meccanismi QOS:** No
12. **Eventuali Limitazioni del servizio di accesso a Internet:** No
13. **Informazioni Relative al modem Libero:** <https://nexusway.net/modemlibero>
14. **Antivirus/Firewall:** Non disponibile come servizio
15. **Assistenza Tecnica:** disponibile tramite Contact Center : telefonico , Email, Helpdesk pagina di riferimento <https://nexusway.net/support/assistenza.html>  
Tempo Massimo SLA ( Service Level Agreement), Tipologia Privati: Entro 48 ore, Tipologia Azienda/P.Iva entro 24 ore, fatto salvo che l'utente non abbia scelta Opzioni aggiuntive con Tempi di SLA ridotti.

L'utente potrà gratuitamente verificare la qualità del servizio di accesso ad Internet mediante l'App. Ne.Me.Sys. Qualora vengano riscontrati valori inferiori a quelli previsti nei punti da 3 a 7 di cui sopra, potrà inviare, entro 30 giorni, un reclamo con allegato il certificato attestante la misura effettuata.

Nexusway srl avrà 30 giorni per ripristinare i livelli di qualità del servizio. Qualora, decorsi 30 giorni, i valori risultino ancora inferiori rispetto a quelli indicati in contratto, l'utente avrà la facoltà di:

- a) recedere senza costi mediante comunicazione da inviare con le modalità di cui all'art. 7 e 8 delle Condizioni generali di contratto in caso di mancato rispetto delle velocità minime della connessione, del ritardo massimo di trasmissione dati o del tasso massimo di perdita dei pacchetti (punti da 3 a 5);
- b) richiedere gli indennizzi definiti all'interno della Carta dei Servizi o avviare una procedura conciliativa attraverso la piattaforma ConciliaWeb dell'Autorità Garante per le comunicazioni.

Luogo e data: \_\_\_\_\_

Firma del Cliente: \_\_\_\_\_