

1. Nome commerciale dell'offerta	HiperMe Voce
2. Tecnologia utilizzata per fornire il servizio	
3. Velocità minime della connessione	↓ 0.5Mbit/s, ↑ 0.5Mbit/s
4. Ritardo massimo della connessione	
5. Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione	
6. Velocità massime della connessione	↓, ↑
7. Velocità normalmente disponibili della connessione	↓, ↑
8. Velocità pubblicizzate della connessione	↓, ↑
9. Tipologia di indirizzo IPv4 assegnato	Pubblico, statico
10. Tipologia di indirizzi IPv6 assegnati	Disponibile a progetto
11. Disponibilità di meccanismi di QoS	Disponibile a progetto
12. Eventuali limitazioni del servizio d'accesso a Internet	Nessun limite di default, parental control pronto
13. Informazioni relative al modem libero	<a href="https://www.wime.it/it/configurazione-router-libero">https://www.wime.it/it/configurazione-router-libero</a>
14. Antivirus, firewall	Disponibile a progetto
15. Assistenza tecnica	<a href="https://www.wime.it/it/Assistenza">https://www.wime.it/it/Assistenza</a>

A norma dell' art. 4, comma 3 ALLEGATO A alla Delibera 156/23/CONS, i valori riportati per gli indicatori di cui ai precedenti punti da 3. a 7., 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 <https://misurainternet.it/misura-nemesys/>. Al termine della misura è rilasciato un certificato attestante le risultanze ottenute.

Qualora il cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui ai precedenti punti da 3. a 7., può inviare, entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, mediante il servizio Ne.Me.Sys, 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 di WiMe. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato. Ove il cliente non riscontri, a fronte di un'ulteriore misurazione effettuata con il servizio Ne.Me.Sys, il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro trenta giorni dalla presentazione del predetto reclamo, l'utente ha facoltà:

a) in caso di mancato rispetto delle velocità minime della connessione in download e upload, del ritardo massimo di trasmissione dati o del tasso massimo di perdita dei pacchetti, previsti nel contratto ai sensi dell' art. 4, comma 3 ALLEGATO A alla Delibera 156/23/CONS, di recedere senza costi dal contratto mediante comunicazione inviata a WiMe con lettera raccomandata o messaggio di posta elettronica certificata. In alternativa, l'utente ha altresì il diritto di modificare gratuitamente l'offerta sottoscritta, aderendo ad una offerta di prezzo inferiore con la medesima tecnologia sottostante e proporzionale alla qualità e alle caratteristiche del proprio collegamento per l'accesso ad Internet, qualora presente a listino;

b) in caso di mancato rispetto dei valori dei livelli di qualità del servizio relativi agli indicatori di cui all'art. 4, comma 3 ALLEGATO A alla Delibera 156/23/CONS previsti nel contratto ai sensi dello stesso comma, l'utente può richiedere gli indennizzi contrattualmente previsti o avviare una procedura tramite piattaforma ConciliaWeb dell'Autorità. Con riferimento alle velocità minime, al ritardo di trasmissione dati e al tasso di perdita dei pacchetti, la misura di cui al presente punto deve considerarsi alternativa alla facoltà di recesso senza costi di cui al punto a).