


**PRESTAZIONI FORNITE CON L'OFFERTA - Allegato 1 alla Del. 156/23/CONS**

| 1. | <b>Nome commerciale dell'offerta</b>   | <b>Super Internet 100</b>  |
|----|--|--|
| 2. | <p><b>Tecnologia utilizzata per fornire il servizio</b> Denominazione della tipologia di rete utilizzata per fornire il servizio e descrizione di facile lettura dell'architettura, indicata secondo quanto specificato nella delibera n. 292/18/CONS.</p>   | <p><b>FTTC (fiber to the cabinet)</b> ossia una rete di accesso che impiega portanti trasmissive in fibra ottica a partire dall'ODF (centrale) sino ad un nodo intermedio che coincide con l'armadio ripartilinea della rete di accesso in rame e portanti trasmissive in rame per rilegare tale nodo e l'utente finale. Per maggiori info <a href="https://assistenza.sky.it/sky-wifi-fibra/guida-cosa-e-come-funziona">https://assistenza.sky.it/sky-wifi-fibra/guida-cosa-e-come-funziona</a></p>  |
| 3. | <p><b>Velocità minime della connessione</b> Le velocità minime di trasmissione dati sia in download sia in upload, così come definite nell'allegato 9 della Del. 156/23/CONS, che l'operatore si impegna a fornire agli utenti. Tali valori costituiscono vincolo contrattuale per l'operatore.</p>      | <p>20 Mbit/s in download<br/>2 Mbit/s in upload</p>  |
| 4. | <p><b>Ritardo massimo della connessione</b> Il valore massimo del ritardo di trasmissione dati, così come definito nell'allegato 10 della Del. 156/23/CONS, che l'operatore si impegna a fornire agli utenti. Tale valore costituisce vincolo contrattuale per l'operatore.</p>                          | <p>50 ms</p>   |
| 5. | <p><b>Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione</b> Il valore massimo del tasso di perdita dei pacchetti, così come definito nell'allegato 11 della Del. 156/23/CONS, che l'operatore si impegna a fornire agli utenti. Tale valore costituisce vincolo contrattuale per l'operatore.</p> | <p>0,1%</p>  |
| 6. | <p><b>Velocità massime della connessione<sup>1</sup></b><br/>Le velocità massime di trasmissione dati, sia in</p>  | <p>30 Mbit/s in download</p>   |

<sup>1</sup>Le velocità possono variare notevolmente da cliente a cliente, anche nell'ambito del medesimo profilo tecnico, in quanto dipendono da molteplici fattori, ad esempio, per i servizi in tecnologia FTTC, dalla distanza rispetto al cabinet, dalla qualità del cavo, da eventuali interferenze o dalle condizioni del traffico dati in rete. I valori contrattualmente garantiti della velocità massima e della velocità normalmente disponibile riportati nei prospetti delle prestazioni fornite con l'offerta non possono tenere conto, invece, di questa variabilità dato che devono risultare applicabili, per ogni profilo tecnico, a tutto il territorio nazionale. Ne consegue che le velocità effettivamente sperimentate dalla gran parte dei clienti possono essere migliorative rispetto a quanto contrattualmente garantito. Sky ha, inoltre, scelto di riportare il medesimo valore per la velocità massima e

|     |   |   |
|-----|---|---|
|     | download sia in upload, così come definite nell'allegato 9 della Del. 156/23/CONS, che l'utente può aspettarsi realisticamente di sperimentare. Tali valori costituiscono vincolo contrattuale per l'operatore.   | 6 Mbit/s in upload  |
| 7.  | <b>Velocità normalmente disponibili della connessione<sup>2</sup></b> Le velocità di trasmissione dati, sia in download sia in upload, così come definite nell'allegato 9 della Del. 156/23/CONS, che l'utente può aspettarsi di sperimentare per la maggior parte del tempo nell'utilizzo del servizio. Tali valori costituiscono vincolo contrattuale per l'operatore.        | 30 Mbit/s in download<br>6 Mbit/s in upload   |
| 8.  | <b>Velocità pubblicizzate della connessione</b> Le velocità, sia in download che in upload, che l'operatore utilizza nelle comunicazioni commerciali, inclusa la pubblicità e il marketing.   | Fino a 100Mbit/s in download<br>Fino a 20 Mbit/s in upload  |
| 9.  | <b>Tipologia di indirizzo IPv4 assegnato</b> Specificare se alla connessione è assegnato un indirizzo IPv4 pubblico o privato e se l'assegnazione è statica (l'utente ottiene sempre lo stesso indirizzo IPv4) o dinamica. Nel caso di assegnazione dinamica, specificare, facoltativamente, con che frequenza l'indirizzo viene riassegnato.                                   | L'indirizzo IPv4 assegnato è pubblico e dinamico.   |
| 10. | <b>Tipologia di indirizzi IPv6 assegnati</b> Specificare se alla connessione sono assegnati indirizzi IPv6 pubblici, la dimensione della relativa subnet e se l'assegnazione è statica (l'utente ottiene gli stessi indirizzi) o dinamica. Nel caso di assegnazione dinamica, specificare, facoltativamente, con che frequenza gli indirizzi vengono riassegnati.               | L'indirizzo IPv6 assegnato è pubblico e dinamico.   |
| 11. | <b>Disponibilità di meccanismi di QoS</b> Descrivere le tecniche adottate sulla rete per garantire specifici livelli di qualità di servizio o eventuali meccanismi di prioritizzazione del traffico. La descrizione deve indicare in maniera chiara e comprensibile gli effetti di questi meccanismi sulle velocità raggiungibili dagli utenti finali per la specifica offerta. | Sky non applica meccanismi di QoS.  |
| 12. | <b>Eventuali limitazioni del servizio d'accesso a Internet</b> Indicare la presenza di eventuali misure di gestione del traffico, le condizioni in cui queste vengono attivate e gli effetti sulla fruizione di contenuti, applicazioni e servizi.  | Nessuna limitazione   |
| 13. | <b>Informazioni relative al modem libero</b> Indicare il link alle pagine del sito dove sono riportate le indicazioni relative alle specifiche tecniche e ai parametri di configurazione per utilizzare i servizi inclusi nell'offerta con modem non forniti dall'operatore.  | L'utente può utilizzare un proprio modem alternativo, diverso da quello fornito da Sky, configurandolo secondo le istruzioni riportate al seguente link <a href="https://assistenza.sky.it/sky-">https://assistenza.sky.it/sky-</a> |

per la velocità normalmente disponibile dal momento che generalmente non si verificano significative oscillazioni di velocità nell'ambito della stessa connessione..

<sup>2</sup> Vedi nota 1

|     |   |  |
|-----|---|--|
|     |   | <a href="https://www.sky.com/it/wifi-fibra/sky-hub/guida-configurazione-modem-libero">wifi-fibra/sky-hub/guida-configurazione-modem-libero</a>   |
| 14. | <b>Antivirus, firewall</b> <i>Specificare se sono prestazioni da acquistare eventualmente a parte.</i>  | Servizio "Wifi Sicuro" attivabile dalla app Sky Wifi e disponibile gratuitamente.  |
| 15. | <b>Assistenza tecnica</b> <i>Indicare il link alle pagine del sito dedicate all'assistenza tecnica dove dovranno essere riportati anche i corrispondenti numeri ed indirizzi.</i> | Assistenza tecnica gratuita disponibile online al seguente link <a href="https://assistenza.sky.it/contatta-sky">https://assistenza.sky.it/contatta-sky</a> oppure tramite Call Center gratuito al numero 170. È valido anche il numero verde gratuito 800918918 e per l'estero il numero 02.82720170. |

**16. Una spiegazione chiara e comprensibile dei mezzi di ricorso a disposizione del consumatore a norma del diritto nazionale in caso di discrepanza, continuativa o regolarmente ricorrente, tra la prestazione effettiva del servizio di accesso a Internet riguardante la velocità o altri parametri di qualità del servizio e la prestazione indicata conformemente ai punti da 3 a 7 di cui sopra.**

Potrai verificare il rispetto da parte di Sky dei livelli minimi di qualità di cui ai punti da 3 a 7 sopra mediante il software Ne.Me.Sys., offerto nell'ambito del progetto Misurainternet dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Nel caso in cui il suddetto software accerti la violazione da parte di Sky dei livelli minimi di qualità, Ne.Me.Sys. genererà un certificato, che ha il valore di reclamo circostanziato, e che potrai inviare a Sky tramite l'utilizzo dell'apposito pulsante di invio presente in ogni area privata utente del sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it). Qualora non dovessi riscontrare, a fronte di un'ulteriore misurazione con il software Ne.Me.Sys., il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del predetto reclamo, potrai:

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 dal contratto, recedere senza costi dal contratto inviando una comunicazione a Sky, con un preavviso minimo di 30 giorni, con le modalità previste dall'art. 10 delle Condizioni Generali di Abbonamento. In alternativa, il cliente 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, ove disponibile;

b) in caso di mancato rispetto delle **velocità minime, massime e normalmente disponibili della connessione in download e in upload, del ritardo massimo di trasmissione dati o del tasso massimo di perdita dei pacchetti** previsti nel contratto, richiedere l'indennizzo indicato nella Carta dei Servizi Sky Wifi o avviare una procedura tramite piattaforma ConciliaWeb dell'Autorità. Con riferimento alle velocità minime, al ritardo di trasmissione dati e al tasso di perdita, la richiesta dell'indennizzo deve considerarsi alternativa alla facoltà di recesso senza costi di cui al punto a) che precede. Qualora il cliente dovesse nuovamente accertare, mediante una ulteriore misurazione tramite il software Ne.Me.Sys, il mancato rispetto dei suindicati livelli di qualità non potrà nuovamente richiedere l'indennizzo. La richiesta dell'indennizzo per mancato ripristino comporta, infatti, la volontà del cliente di continuare ad usufruire della connessione nonostante le performance possano essere diverse e deteriori rispetto a quanto originariamente previsto. In tal caso, il cliente potrà, comunque, recedere senza costi dal contratto inviando una comunicazione a Sky, con un preavviso minimo di 30 giorni, con le modalità previste dall'art. 10 delle Condizioni Generali di Abbonamento.

L'indennizzo può essere richiesto solo dai clienti che hanno sottoscritto il contratto a partire dal 31 luglio 2023.

L'utente che intenda ripetere la misura usufruendo del servizio Ne.Me.Sys. può farlo trascorso un intervallo di tempo di almeno 30 giorni dalla data dell'ultima misura effettuata. Per avere maggiori informazioni è possibile consultare il sito [www.misurainternet.it/nemesys](http://www.misurainternet.it/nemesys). Per ogni segnalazione inerente ai servizi Sky Wifi, puoi, inoltre, presentare un reclamo mediante l'invio di una comunicazione scritta con raccomandata a/r alla Casella Postale 13057, 20141 Milano, o via PEC all'indirizzo [servizioclientisky@pec.skytv.it](mailto:servizioclientisky@pec.skytv.it) o contattando il Servizio Assistenza Clienti anche tramite la tua area riservata e via telefono al numero 170. Qualora ritenessi che Sky abbia violato un tuo diritto o interesse, prima di poter agire in sede giurisdizionale, dovrai esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione, ad esempio dinanzi al CORECOM competente, tramite la piattaforma ConciliaWeb.