



## Allegato 5. Prestazioni fornite con l'offerta di base

In conformità a quanto previsto nell'Allegato 5 della Delibera AGCOM 244/08/CSP in tema di "Qualità dei servizi di accesso ad Internet da postazione fissa", la sottostante tabella riporta il dettaglio delle prestazioni fornite con le offerte Tiscali di tipo fibra "FTTH" aventi come profilo di velocità nominale in download 20 Megabit/s ed in upload 1 Megabit/s. Per utilizzare il servizio fibra, il personal computer (o il dispositivo utilizzato per connettersi ad internet) deve essere collegato ad un modem/router compatibile con la tecnologia FTTH.

Prestazioni fornite con l'offerta di base	Note
Denominazione dell'offerta	Fibra Full - Fibra Open (anche versione P.IVA: Fibra Full Affari - Full Open Affari)
Banda nominale	Download: 20 Megabit/s Upload: 1 Megabit/s
Indicatori di qualità*	Velocità minima di navigazione: Download = 10 Megabit/s Upload = 512 Kilobit/s Ritardo di trasmissione dati (ritardo massimo): 50 msec. Tasso di perdita dei pacchetti: 0,1%
Indirizzi IP pubblici	1
Indirizzi IP privati	-
Indirizzi IP assegnati staticamente	-
Indirizzi IP assegnati dinamicamente	1
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP unicast (anche con specifici sottoinsiemi)	Nessuna limitazione
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	Al fine di garantire una maggiore protezione e sicurezza, Tiscali potrebbe limitare l'uso di alcune porte. Traffico bloccato verso le seguenti porte lato utente: Protocollo tcp: 23, 25, 135, 137, 138, 139, 445, 2525 Protocollo udp: 137, 138, 139, 161, 162, 445 Traffico bloccato dagli utenti verso le seguenti porte: Protocollo udp: 137 Protocollo tcp: 135
Eventuali ulteriori limitazioni del servizio d'accesso a Internet	Nessuna limitazione
Disponibilità di meccanismi di QoS	Sì
Antivirus, firewall	Antivirus e Antispam gratuiti per proteggere la casella e-mail da allegati dannosi e messaggi di posta indesiderati
Eventuali limitazioni della disponibilità del servizio nell'arco della giornata ovvero il profilo orario che caratterizza ciascuna offerta e le modalità utilizzate per assicurarla	Nessuna limitazione
Assistenza tecnica	Telefonica: 130 (dal lunedì al sabato dalle 8.30 alle 21.30 - escluso domenica e festivi) Online: <a href="http://assistenza.tiscali.it/tecnica/">http://assistenza.tiscali.it/tecnica/</a>
Numeri e indirizzi di assistenza	<b>Servizio Assistenza Clienti - 130 (escluso domenica e festivi)</b> Supporto commerciale: lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 21.30, sabato dalle 08.30 alle 21.00 Supporto amministrativo: dal lunedì al sabato dalle 8.30 alle 21.30 Supporto tecnico: dal lunedì al sabato dalle 8.30 alle 21.30 Supporto mobile: da lunedì a sabato dalle 8.30 alle 21.30  <b>Servizio Assistenza Clienti Affari - 192130 (escluso domenica e festivi)</b> Supporto commerciale: lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 21.30, sabato dalle 08.30 alle 21.00 Supporto amministrativo: dal lunedì al sabato dalle 8.30 alle 19.30 Supporto tecnico: dal lunedì al sabato dalle 8.30 alle 20.30 Supporto mobile: da lunedì a sabato dalle 8.30 alle 21.30
Tecnologia utilizzata per fornire il servizio	FTTH
Eventuali caratteristiche minime della rete d'utente	Le informazioni relative alle caratteristiche minime della rete d'utente sono consultabili sul sito <a href="http://assistenza.tiscali.it">http://assistenza.tiscali.it</a>
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)	Il profilo di tariffazione è disponibile sul sito <a href="http://abbonati.tiscali.it/">http://abbonati.tiscali.it/</a>

\* Banda Minima: Valore minimo di velocità in download e upload della tua linea che dipende da vari fattori fuori dal controllo di Tiscali 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.