# Prestazione dell'offerta

| | | |
|---|---|---|
| **1.** | **Nome commerciale dell'offerta** | EOLO Professionisti 1000 |
| **2.** | **Tecnologia utilizzata per fornire il servizio** | FWA 5G in banda licenziata 26500 - 27500 MHz |
| **3.** | **Velocità minime della connessione** | Download: 100 Mbps \| Upload: 20 Mbps |
| **4.** | **Ritardo massimo della connessione** | 10 ms |
| **5.** | **Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione** | 0,0025% |
| **6.** | **Velocità massime della connessione** | Download: 1000 Mbps \| Upload: 200 Mbps |
| **7.** | **Velocità normalmente disponibili della connessione** | Download: 600 Mbps \| Upload: 120 Mbps |
| **8.** | **Velocità pubblicizzate della connessione** | Download: fino a 1000 Mbps<br>Upload: fino a 200 Mbps |
| **9.** | **Tipologia di indirizzo IPv4 assegnato** | IP dinamico privato. Su richiesta del cliente, è possibile richiedere un IP pubblico statico |
| **10.** | **Tipologia di indirizzo IPv6 assegnato** | Al momento non è prevista l'assegnazione di IPv6 per la connessione utente |
| **11.** | **Disponibilità di meccanismi di QoS** | No |
| **12.** | **Eventuali ulteriori limitazioni del servizio d'accesso a Internet** | No |
| **13.** | **Informazioni relative al modem libero** | https://www.eolo.it/guide/come-configurare-eolo |
| **14.** | **Antivirus, firewall** | No |
| **15.** | **Assistenza tecnica** | https://azienda.eolo.it/assistenza.html |
| **16.** | Il cliente potrà 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 suddetta misura verrà rilasciato un certificato attestante le risultanze ottenute. Qualora il cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli contrattualizzati, può inviare un reclamo, entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, tramite l'utilizzo dell'apposito pulsante di invio presente in ogni area privata utente del sito www.misurainternet.it, che utilizza un canale di comunicazione diretto, sicuro e certificato con il servizio di assistenza clienti di EOLO. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato. Trascorsi trenta giorni dalla presentazione del reclamo e a fronte di una seconda misurazione effettuata tramite Ne.Me.Sys, ove il cliente, non riscontri, il ripristino dei livelli di qualità del servizio, il suddetto cliente ha facoltà: a. in caso di mancato rispetto delle "velocità minime della connessione in download e upload" (punto 3.), del "ritardo massimo della connessione" (punto 4.) o del "tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione" (punto 5.), di recedere senza costi dal contratto mediante comunicazione inviata a EOLO con lettera raccomandata o messaggio di posta elettronica certificata; b. in caso di mancato rispetto delle "velocità minime, massime e normalmente disponibili della connessione in download e upload" (punti 3. 6. e 7), del "ritardo massimo della connessione" (punto 4.) o del "tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione" (punto 5.), di richiedere l'indennizzo contrattualmente previsto o avviare una procedura tramite piattaforma ConciliaWeb dell'Autorità. Come previsto dalla Delibera 156/23/CONS, art. 10, comma 5, con riferimento alle "velocità minime della connessione in download e upload" (punto 3.), al "ritardo massimo della connessione" (punto 4.), e al "tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione" (punto 5.) la richiesta dell'indennizzo deve considerarsi alternativa alla facoltà di recesso senza costi. | |
| **Note** | (Nota 1) L'offerta è soggetta a limitazioni tecniche di velocità e geografiche. In sede di installazione, il tecnico verificherà l'assenza di impedimenti alla conformità del servizio rispetto ai parametri indicati. | |