Prestazione dell'offerta

1.	**Nome commerciale dell'offerta**	EOLO Wi-Fi 30
2.	**Tecnologia utilizzata per fornire il servizio**	FWA in banda non licenziata 5470 - 5725 MHz[1]
3.	**Velocità minime della connessione**	Download: 3 Mbps | Upload: 512 Kbps[1]
4.	**Ritardo massimo della connessione**	50 Millisecondi[1]
5.	**Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione**	0,4%[1]
6.	**Velocità massime della connessione**	Download: 30 Mbps | Upload: 3 Mbps[1]
7.	**Velocità normalmente disponibili della connessione**	Download: 22,5 Mbps | Upload: 2,25 Mbps[1]
8.	**Velocità pubblicizzate della connessione**	Download: fino a 30 Mbps Upload: fino a 3 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**	Previsto solo in caso di acquisto del pacchetto «Senza Pensieri»
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. La velocità dovrà essere confermata dal nostro tecnico in sede di installazione. Il tecnico verificherà l'assenza di impedimenti alla ricezione del servizio (ad esempio alberi, palazzi, ecc.). L'effettiva velocità di navigazione può essere influenzata da fattori esterni alla rete EOLO. Con riferimento al paragrafo 141° delle linee guida del BEREC BoR (22) 81 sull'attuazione del Regolamento UE n. 2015/2120, nell'Allegato B alla Delibera n. 156/23/CONS, l'uso di bande non licenziate può non consentire, a causa di fattori non dipendenti dall'operatore come, ad esempio, le interferenze di altri servizi, di garantire livelli di servizio con riguardo alla banda minima, massima o normalmente disponibile. Per tali ragioni, le informazioni inerenti alle velocità minime, massima e normalmente disponibili, al ritardo massimo di trasmissione dati, al tasso massimo di perdita dei pacchetti per i servizi offerti in banda non licenziata (5470 – 5725 MHz) non saranno oggetto di impegno contrattuale da parte di EOLO.	