

# Prestazione dell'offerta

1.	<b>Nome commerciale dell'offerta</b>	EOLO QuandoVuoi
2.	<b>Tecnologia utilizzata per fornire il servizio</b>	FWA in banda non licenziata 5470 - 5725 MHz
3.	<b>Velocità minime della connessione</b>	(Nota 1)
4.	<b>Ritardo massimo della connessione</b>	(Nota 1)
5.	<b>Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione</b>	(Nota 1)
6.	<b>Velocità massime della connessione</b>	(Nota 1)
7.	<b>Velocità normalmente disponibili della connessione</b>	(Nota 1)
8.	<b>Velocità pubblicizzate della connessione</b>	Download: fino a 30 Mbps Upload: fino a 3 Mbps
9.	<b>Tipologia di indirizzo IPv4 assegnato Indirizzo IP pubblico, con assegnazione dinamica</b>	No
10.	<b>Tipologia di indirizzo IPv6 assegnato</b>	Al momento non è prevista l'assegnazione di IPv6 per la connessione utente.
11.	<b>Disponibilità di meccanismi di QoS</b>	No
12.	<b>Eventuali ulteriori limitazioni del servizio d'accesso a Internet</b>	No
13.	<b>Informazioni relative al modem libero</b>	<a href="https://www.eolo.it/home/casa/assistenza/reteconnesione-guidetecniche">https://www.eolo.it/home/casa/assistenza/reteconnesione-guidetecniche</a>
14.	<b>Antivirus, firewall</b>	No
15.	<b>Assistenza tecnica</b>	<a href="https://www.eolo.it/home/casa/assistenza.html">https://www.eolo.it/home/casa/assistenza.html</a>
16.	<p>Il cliente potrà misurare la qualità della sua connessione a internet tramite il software di misura AGCOM (Ne.Me.Sys) scaricabile alla pagina <a href="https://misurainternet.it/misura-nemesys/">https://misurainternet.it/misura-nemesys/</a>; 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 <a href="http://www.misurainternet.it">www.misurainternet.it</a>, 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 (Nota 1) 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.</p>	
Note	<p>(Nota 1) Secondo quanto indicato nella Delibera 156/23/CONS, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), entro 5 mesi dalla pubblicazione della suddetta Delibera (avvenuta il 31 luglio 2023) provvederà ad emanare una nuova versione del documento "Linee guida attuative delle disposizioni dell'AGCOM sulla qualità di accesso a internet da postazione fissa" (cfr. art. 12, comma 5, della Delibera 156/23/CONS). Pertanto, i valori inerenti agli indicatori di cui ai punti da 3 a 7, nonché gli indennizzi contrattuali (punto 16b.) saranno stabiliti e resi disponibili entro 120 giorni dalla emanazione delle suddette Linee guida (cfr. art. 12, comma 6, della Delibera 156/23/CONS). Gli indennizzi verranno applicati a seguito del rilascio della versione aggiornata del software di misura AGCOM (Ne.Me.Sys), certificata a misurare anche le linee FWA, che avverrà a valle dell'emanazione delle suddette Linee Guida.</p> <p>(Nota 2) L'offerta è soggetta a limitazioni tecniche di velocità e geografiche. La velocità effettiva 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.</p>	