

Profilo Offerta Base Connettività RDSL

1	<u>Nome commerciale dell'offerta</u>	Offerta Base Connettività RDSL
2	<u>Tecnologia utilizzata per fornire il servizio</u>	Fixed Wireless Access (FWA)
3	<u>Velocità minime della connessione</u>	Download: 512 Kbps Upload: 128 Kbps
4	<u>Ritardo massimo della connessione</u>	60 ms
5	<u>Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione</u>	0,4%
6	<u>Velocità massime della connessione</u>	Download: 100 Mbps Upload: 20 Mbps
7	<u>Velocità normalmente disponibili della connessione</u>	Download: 80 Mbps Upload: 16 Mbps
8	<u>Velocità pubblicizzate della connessione</u>	Download: 100 Mbps Upload: 20 Mbps
9	<u>Tipologia di indirizzo IPv4 assegnato</u>	Statico
10	<u>Tipologia di indirizzi IPv6 assegnati</u>	Al momento non previsto
11	<u>Disponibilità di meccanismi di QoS</u>	No
12	<u>Eventuali limitazioni del servizio d'accesso a Internet</u>	No
13	<u>Informazioni relative al modem libero</u>	I parametri vengono generati in modo specifico per ciascun utente
14	<u>Antivirus, firewall</u>	No
15	<u>Assistenza tecnica</u>	Il Cliente potrà contattare il supporto tecnico telefonico standard è fornito da PLINK tra le 8:00 e le 19:00, dal lunedì al venerdì ad eccezione delle festività ufficiali. Eventuali estensioni del servizio sono disponibili a richiesta e fanno parte di offerte specifiche in merito. Eventuali segnalazioni di disservizio e malfunzionamento dovranno pervenire a mezzo telefono al numero di riferimento 031-778912 o trasmesse via e-mail all'indirizzo supporto@plink.it .

Mezzi di ricorso

Il cliente può misurare la qualità della sua connessione internet tramite il software di misura AGCOM scaricabile alla pagina <https://misurainternet.it/misura-nemesys/>. Al termine della misura è 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. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato. Ove il cliente non riscontri, a fronte di una seconda misurazione effettuata con Ne.Me.Sys trascorsi trenta giorni dalla presentazione del reclamo, il ripristino dei livelli di qualità del servizio, lo stesso può recedere senza costi dal contratto mediante comunicazione inviata a Professional Link Srl con lettera raccomandata o messaggio di posta elettronica certificata oppure il cliente può richiedere l'indennizzo contrattualmente previsto o avviare una procedura tramite piattaforma ConciliaWeb dell'Autorità.

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.