

## INFORMAZIONI DI CUI ALL'ALLEGATO 1 DELLA DELIBERA AGCOM 156/23/CONS

Profilo con accesso alla rete in Fibra – FWA Home		
PRESTAZIONI DELL'OFFERTA		
1	Nome commerciale dell'offerta	a) FWA Home 30 b) FWA Home 30 Year c) FWA Home 50 d) FWA Home 100
2	Tecnologia utilizzata per fornire il servizio	FWA (Fixed Wireless Access)
3	Velocità minime della connessione	a) Download 3 Mbps/Upload 128 Kbps b) Download 3 Mbps/Upload 128 Kbps c) Download 3 Mbps/Upload 128 Kbps d) Download 3 Mbps/Upload 128 Kbps
4	Ritardo massimo della connessione	80 msec
5	Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione	2.0%
6	Velocità massime della connessione	a) Download 30 Mbps/Upload 3 Mbps b) Download 30 Mbps/Upload 3 Mbps c) Download 50 Mbps/Upload 5 Mbps d) Download 100 Mbps/Upload 10 Mbps
7	Velocità normalmente disponibili della connessione	a) Download 25 Mbps/Upload 2 Mbps b) Download 25 Mbps/Upload 2 Mbps c) Download 40 Mbps/Upload 4 Mbps d) Download 80 Mbps/Upload 5 Mbps
8	Velocità pubblicizzate della connessione	a) Download 30 Mbps/Upload 3 Mbps b) Download 30 Mbps/Upload 3 Mbps c) Download 50 Mbps/Upload 5 Mbps d) Download 100 Mbps/Upload 10 Mbps
9	Tipologia di indirizzo IPv4 assegnato	Gli indirizzi IP pubblici e privati sono assegnati staticamente.
10	Tipologia di indirizzi IPv6 assegnati	Al momento non sono assegnati indirizzi IPv6 pubblici
11	Disponibilità di meccanismi di QoS	Non disponibili
12	Eventuali limitazioni del servizio d'accesso a Internet	Non sono presenti limitazioni salvo quelle previste dalla legge
13	Informazioni relative al modem libero	Parametri necessari: username e password dell'autenticazione PPPoE che vengono forniti su richiesta
14	Antivirus, firewall	Non fornito
15	Assistenza tecnica	assistenza@arcolink.it o telefonica allo 0571891808 negli orari di ufficio indicati sul sito
16	<p>In ottemperanza alla Delibera 156/23/CONS, art. 4, comma 3, per gli indicatori di cui ai punti da 3 a 7, i valori riportati costituiscono un impegno contrattuale. Per verificare la qualità del servizio, AGCOM mette a disposizione il software Ne.Me.Sys. scaricabile alla pagina <a href="https://misurainternet.it/misura-nemesys/">https://misurainternet.it/misura-nemesys/</a>, che rilascia un certificato attestante le risultanze della misura effettuata. Qualora la misurazione eseguita rilevi valori relativi alle velocità minime (punto 3), massime (punto 6) e normalmente disponibili (punto 7) della connessione in download e in upload, al ritardo massimo della connessione (punto 4) e al tasso di perdita dei pacchetti (punto 5) peggiorativi rispetto a quelli riportati nell'Allegato 1, sarà possibile inviare entro 30 giorni dalla data in cui è avvenuta la rilevazione il certificato rilasciato tramite l'utilizzo dell'apposito pulsante di invio presente nell'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 i servizi di assistenza clienti. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato. Ove, entro 30 giorni successivi all'invio della contestazione, non si riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio riportati nell'Allegato 1, sarà possibile:</p> <p>a. recedere senza costi dal contratto mediante lettera raccomandata o PEC o, in alternativa, richiedere gli indennizzi contrattualmente previsti (vedi Nota 1) o avviare una procedura tramite la piattaforma ConciliaWeb dell'Autorità, in caso di mancato rispetto delle velocità minime della connessione in download e upload (punto 3), del ritardo massimo di trasmissione dati (punto 4) o del tasso massimo di perdita dei pacchetti (punto 5);</p> <p>b. richiedere gli indennizzi contrattualmente previsti (vedi Nota 1) o avviare una procedura tramite la piattaforma ConciliaWeb dell'Autorità, in caso di mancato rispetto dei valori relativi alle velocità massime (punto 6) e normalmente disponibili (punto 7) della connessione in download e in upload.</p> <p>Per presentare reclamo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Arcolink Telecomunicazioni S.r.l. – Via Partigiani d'Italia 79 – 50053 EMPOLI</li> <li>• telefono: 0571891808</li> <li>• e-mail: assistenza@arcolink.it</li> <li>• PEC: pec@pec.arcolink.it</li> </ul>	
Nota 1	Relativamente alle <b>velocità massime</b> (punto 6) e alle <b>velocità normalmente disponibili</b> (punto 7) gli <b>indennizzi</b> (punto 16 b) iniziano ad applicarsi a seguito del rilascio della versione aggiornata del software di misura AGCOM (Ne.Me.Sys) che avverrà a valle dell'emanazione delle Linee Guida.	