

## Profilo Offerta Base Connettività FTTH

1	Nome commerciale dell'offerta	Offerta Base Connettività FTTH
2	Tecnologia utilizzata per fornire il servizio	FTTH
3	Velocità minime della connessione	Download: 5 Mbps   Upload: 2 Mbps
4	Ritardo massimo della connessione	50 ms
5	Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione	0,1%
6	Velocità massime della connessione	Download: 1000 Mbps   Upload: 300 Mbps
7	Velocità normalmente disponibili della connessione	Download: 750 Mbps   Upload: 225 Mbps
8	Velocità pubblicizzate della connessione	Download: 1000 Mbps   Upload: 300 Mbps
9	Tipologia di indirizzo IPv4 assegnato	Statico
10	Tipologia di indirizzi IPv6 assegnati	Al momento non disponibile
11	Disponibilità di meccanismi di QoS	No
12	Eventuali limitazioni del servizio	No
	<u>d'accesso a Internet</u>	
13	Informazioni relative al modem libero	I parametri vengono generati in modo specifico per ciascun utente
14	Antivirus, firewall	No
15	Assistenza tecnica	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.