

Profilo con accesso alla rete in Fibra FTTH - con velocità fino a 2,5 Gbit/s in download e fino a 100 Mbit/s in upload	
PRESTAZIONI FORNITE DALL'OFFERTA	
1	Nome Commerciale VIVI connesso VIVI connesso Benvenuto VIVI connesso Plus VIVI connesso Easy VIVIconnesso Web VIVIconnesso Web Plus VIVIconnesso Future VIVIconnesso Future Special
2	Tecnologia utilizzata per fornire il servizio Il servizio di accesso ad Internet sarà fornito su tecnologia Fiber to the Home ("FTTH"). Per FTTH si intende un'architettura in fibra ottica che va dalla centrale fino all'abitazione dell'utente finale.
3	Velocità minime della connessione Download: fino a 100Mbits Upload: fino a 10Mbits
4	Ritardo massimo della connessione 60 msec
5	Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione 0,10%
6	Velocità massime della connessione Download: fino a 800Mbits Upload: fino a 80 Mbtis
7	Velocità normalmente disponibili della connessione Download: fino a 200Mbits Upload: 20Mbtis
8	Velocità pubblicizzate della connessione Download: fino a 2,5Gbits Upload: fino a 100Mbits
9	Tipologia di indirizzo IPv4 assegnato IP pubblico condiviso (attraverso funzione NAT)
10	Tipologia di indirizzi IPv6 assegnati Al momento non è prevista l'assegnazione di Ipv6 per la connessione utente.
11	Disponibilità di meccanismi di QoS NO
12	Eventuali limitazioni del servizio d'accesso a Internet Nessuna
13	Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP unicast (anche con specifici sottoinsiemi) Nessuna
14	Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP multicast (anche con specifici sottoinsiemi) Il traffico multicast è disabilitato
15	Eventuali limitazioni nell'uso delle porte Nessuna
16	Eventuali limitazioni della disponibilità del servizio nell'arco della giornata ovvero il profilo orario che caratterizza ciascuna offerta e le modalità utilizzate per assicurarla Nessuna
17	Idoneità ad utilizzare sistemi Volp forniti da altri operatori SI
18	Idoneità ad utilizzare giochi interattivi on-line SI
19	Idoneità o ricevere servizi video SI
20	Informazioni relative al modem libero https://www.viviennergia.it/assistenza-casa
21	Antivirus, firewall Antovirus: NO; Firewall: NO
22	Assistenza tecnica 800 688 383
23	Secondo quanto previsto dalla delibera AGCOM 156/2023/CONS, il cliente può ottenere una misura certificata della qualità della propria connessione tramite il software di misura Ne.Me.Sys, scaricabile alla pagina https://misurainternet.it/misura-nemesys/. Qualora il cliente riscontri valori peggiorativi rispetto a quelli indicati nei punti da 3 a 7 di cui sopra, potrà inviare, entro 30 giorni, un reclamo con allegato il certificato attestante la misura effettuata. Per presentare reclamo è possibile contattare il Servizio clienti: - chiamando il numero 800 68 83 83 (servizio gratuito per chiamate dall'Italia), disponibile dal lunedì al sabato dalle 8 alle 21:30 esclusi di giorni festivi; - scrivendo al servizio di assistenza mediante "form on line" nella pagina dedicata del sito viviennergia.it; - scrivendo all'indirizzo postale di VIVI energia (Roncadelle – BS, Via Vittorio Emanuele II, 4/28).