

Profilo con accesso alla rete in Fibra Mista Rame - FTTC - con velocità fino a 200 Mbit/s in download e fino a 20 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 VIVIconnesso Future Basic
2	Tecnologia utilizzata per fornire il servizio	Il servizio di accesso ad Internet sarà fornito su tecnologia FTTC. Per FTTC, Fiber to the Cabinet, si intende un'architettura in misto fibra/rame, con fibra fino alla cabina in strada e rame dalla cabina fino a casa dell'utente finale
3	Velocità minime della connessione	Download: fino a 10Mbits Upload: fino a 1Mbits
4	Ritardo massimo della connessione	120 msec
5	Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione	0,10%
6	Velocità massime della connessione	Download: fino a 150Mbits Upload: fino a 15 Mbtis
7	Velocità normalmente disponibili della connessione	Download: fino a 20Mbits Upload: 2Mbtis
8	Velocità pubblicizzate della connessione	Download: fino a 200 Mbits Upload: fino a 20Mbits
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 assicurarlo	Nessuna
17	Idonietà ad utilizzare sistemi Volp forniti da altri operatori	SI
18	Idonietà ad utilizzare giochi interattivi on-line	SI
19	Idonietà 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	<p>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.</p> <p>Per presentare reclamo è possibile contattare il Servizio clienti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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). 	