

| 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<br>VIVI connesso Benvenuto Plus<br>VIVI connesso Easy<br>VIVIconnesso Web<br>VIVIconnesso Web Plus<br>VIVIconnesso Future<br>VIVIconnesso Future Special<br>VIVIconnesso Future Basic         |
| 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<br>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<br>Upload: fino a 80 Mbtis                                                                                                                                                        |
| 7                                                                                                                      | Velocità normalmente disponibili della connessione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Download: fino a 200Mbits<br>Upload: 20Mbtis                                                                                                                                                                |
| 8                                                                                                                      | Velocità pubblicizzate della connessione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Download: fino a 2,5Gbits<br>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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <a href="https://www.viviennergia.it/assistenza-casa">https://www.viviennergia.it/assistenza-casa</a>                                                                                                       |
| 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 <a href="https://misurainternet.it/misura-nemesys/">https://misurainternet.it/misura-nemesys/</a>. 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"> <li>- 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;</li> <li>- scrivendo al servizio di assistenza mediante "form on line" nella pagina dedicata del sito viviennergia.it;</li> <li>- scrivendo all'indirizzo postale di VIVI energia (Roncadelle – BS, Via Vittorio Emanuele II, 4/28).</li> </ul> |                                                                                                                                                                                                             |