

**PRESTAZIONI FORNITE CON L'OFFERTA
ConULL10 Mbps**

1. Nome commerciale dell'offerta	ConULL10Mbps/512Kbps+VoceFullTime
2. Tecnologia utilizzata per fornire il servizio:	ADSL, ADSL2, ADSL2+
3. Velocità minime della connessione	3096 kbps/384 kbps
4. Ritardo massimo della connessione	35ms
5. Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione	0,6%
6. Velocità massime della connessione*	
7. Velocità normalmente disponibili della connessione*	
8. Velocità pubblicizzate della connessione	10Mbps/512Kb
9. Tipologia di indirizzo IPv4 assegnato	Indirizzo IPv4 dinamico con frequenza randomica Indirizzo IPv4 statico su Progetto
10. Tipologia di indirizzi IPv6 assegnati	Indirizzo IPv6 dinamico con frequenza randomica, subnet /64. Indirizzo IPv6 statico su Progetto
11. Disponibilità di meccanismi di QoS:	Su Progetto
12. Eventuali limitazioni del servizio d'accesso a Internet	Nessuna limitazione se non quelle previste dalla legge (Parental Control, CNCPO)
13. Informazioni relative al modem libero	Su Progetto
14. Antivirus, firewall	Su Progetto
15. Assistenza tecnica	8.30 / 20.00 orario continuato dal Lun. al Ven. 8.30 / 18.00 orario continuato sabato, domenica e festivi
16. Mezzi di ricorso	<p>Il cliente può misurare la qualità della sua connessione a Internet tramite il software di misura AGCOM (Ne.Me.Sys) 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.</p> <p>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:</p> <p>a. in caso di mancato rispetto delle "velocità minime della connessione in download e upload" (punto 3.), del "ritardo massimo della connessione" (punto 4.) o del "tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione" (punto 5.), il cliente può recedere senza costi dal contratto mediante comunicazione inviata a Convergenze S.p.A. SB con lettera raccomandata o messaggio di posta elettronica certificata;</p> <p>b. in caso di mancato rispetto delle "velocità minime, massime e normalmente disponibili della connessione in download e upload" (punti 3. 6. e 7), del "ritardo massimo della connessione" (punto 4.) o del "tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione" (punto 5.), il cliente può richiedere l'indennizzo contrattualmente previsto (vedi *) o avviare una procedura tramite piattaforma ConciliaWeb dell'Autorità.</p> <p>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.</p> <p align="center">***</p> <p>Il Cliente potrà sempre effettuare uno speed test AGCOM tramite https://misurainternet.it, il quale <u>non</u> rilascia una misura certificata.</p>

*L' Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) emana una versione del documento "Linee guida attuative delle disposizioni dell'AGCOM sulla qualità di accesso a internet da postazione fissa" (cfr. art. 12, comma 5, della Delibera 156/23/CONS). I valori inerenti ai punti da 6 e 7 nonché gli indennizzi contrattuali sono stabiliti e resi disponibili entro 120 giorni dalla emanazione delle suddette Linee guida (cfr. art. 12, comma 6, della Delibera 156/23/CONS).

Convergenze S.p.A. Società Benefit

Sede legale: Via Magna Graecia, 136 - 84047 Capaccio Paestum (SA) Sede operativa: Convergenze Innovation Center Via Seliano, 2 - 84047 Capaccio Paestum (SA) Numero verde 800 987 787 Fax +39 0828 1962 100
info@convergenze.it www.convergenze.it

Cod. Fiscale e Part. IVA 04313920656 R.E.A. 357948 Capitale sociale € 1.499.501,80 i.v.