

**PRESTAZIONI FORNITE CON L'OFFERTA**  
**Profilo NGA 100 Mbps**

<b>1. Nome commerciale dell'offerta</b>	ConNGA100/20 ConNGA100/20+VoceFlat2022
<b>2. Tecnologia utilizzata per fornire il servizio:</b>	VDSL2
<b>3. Velocità minime della connessione</b>	25000 kbps/2048 kbps
<b>4. Ritardo massimo della connessione</b>	25ms
<b>5. Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione</b>	0,3%
<b>6. Velocità massime della connessione*</b>	
<b>7. Velocità normalmente disponibili della connessione*</b>	
<b>8. Velocità pubblicate della connessione</b>	100 Mbps/20 Mbps
<b>9. Tipologia di indirizzo IPv4 assegnato</b>	Indirizzo IPv4 dinamico con frequenza randomica Indirizzo IPv4 statico su Progetto
<b>10. Tipologia di indirizzi IPv6 assegnati</b>	Indirizzo IPv6 dinamico con frequenza randomica, subnet /64. Indirizzo IPv6 statico su Progetto
<b>11. Disponibilità di meccanismi di QoS:</b>	Su Progetto
<b>12. Eventuali limitazioni del servizio d'accesso a Internet</b>	Nessuna limitazione se non quelle previste dalla legge (Parental Control, CNCPO)
<b>13. Informazioni relative al modem libero</b>	Su Progetto
<b>14. Antivirus, firewall</b>	Su Progetto
<b>15. Assistenza tecnica</b>	8.30 / 20.00 orario continuato dal Lun. al Ven. 8.30 / 18.00 orario continuato sabato, domenica e festivi
<b>16. Mezzi di ricorso</b>	<p>Il cliente può misurare la qualità della sua connessione a Internet tramite il software di misura AGCOM (Ne.Me.Sys) scaricabile alla pagina <a href="https://misurainternet.it/misura-nemesys/">https://misurainternet.it/misura-nemesys/</a>. 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 <a href="http://www.misurainternet.it">www.misurainternet.it</a>. 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 <a href="https://misurainternet.it">https://misurainternet.it</a>, 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](mailto:info@convergenze.it) [www.convergenze.it](http://www.convergenze.it)

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