

## TRASPARENZA TECNICA – TELEFONIA FISSA

Si riportano, di seguito, le informazioni richieste dall'art. 5 comma 6 del Regolamento in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni da postazione fissa, conformemente a quanto stabilito nella Delibera AGCOM 156/23/CONS.

1.	Nome commerciale dell'offerta	COMUNICA – OVUNQUE FTTC 100M
2.	Tecnologia utilizzata per fornire il servizio	FTTC
3.	Velocità pubblicizzate della connessione	100Mb/20Mb
4.	Velocità massime della connessione	100Mb/20Mb
5.	Velocità minime della connessione	1Mb/300Kb
6.	Velocità normalmente disponibili della connessione	75Mb/15Mb
7.	Ritardo massimo della connessione	22
8.	Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione	4,8%
9.	Tipologia di indirizzo IPv4 assegnato	IP statico
10.	Tipologia di indirizzi IPv6 assegnati –	No
11.	Disponibilità di meccanismi di QoS	NO
12.	Eventuali limitazioni del servizio d'accesso a Internet	NO
13.	Informazioni relative al modem libero	<a href="https://www.enegan.it/configurazione-modem">https://www.enegan.it/configurazione-modem</a>
14.	Antivirus, firewall	NO
15.	Assistenza tecnica	800978378 da fisso 0550978378 da mobile <a href="mailto:assistenza.tlc@enegan.it">assistenza.tlc@enegan.it</a> <a href="https://www.enegan.it/assistenza-guasti">https://www.enegan.it/assistenza-guasti</a>
16.	Mezzi di ricorso	Se la velocità minima riscontrabile dai clienti nelle modalità indicate nel sito <a href="https://misurainternet.it/">https://misurainternet.it/</a> risulta inferiore al valore riportato nel sito stesso, il cliente ha diritto di recedere senza oneri. In alternativa al recesso, il Cliente potrà modificare gratuitamente l'Offerta con riguardo allo specifico Accesso ad Internet, aderendo se presente a listino ad altra offerta di Enegan di prezzo inferiore con la stessa tecnologia e caratteristiche corrispondenti a quelle riscontrate per il suo ("Downgrade"). In ogni caso, resta ferma la possibilità per il Cliente di: richiedere informazioni all'indirizzo <a href="mailto:assistenza.tlc@enegan.it">assistenza.tlc@enegan.it</a> ; presentare reclami tramite raccomandata A/R a Enegan S.p.A., via Limitese n. 108 – 50059 Vinci (FI) oppure mediante posta elettronica certificata (p.e.c.) a <a href="mailto:servizioclienti.tlc@pec.enegan.com">servizioclienti.tlc@pec.enegan.com</a> ; richiedere gli indennizzi nei limiti della Carta dei Servizi Enegan; avviare una procedura conciliativa.