

## **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.

<b>1.</b>	<b>Nome commerciale dell'offerta</b>	<b>COMUNICA – UNICA FTTH</b>
<b>2.</b>	<b>Tecnologia utilizzata per fornire il servizio</b>	<b>FTTH</b>
<b>3.</b>	<b>Velocità pubblicizzate della connessione</b>	<b>1Gb/300Mb</b>
<b>4.</b>	<b>Velocità massime della connessione</b>	<b>1Gb/300Mb</b>
<b>5.</b>	<b>Velocità minime della connessione</b>	<b>500Mb/150Mb</b>
<b>6.</b>	<b>Velocità normalmente disponibili della connessione</b>	<b>500Mb/150Mb</b>
<b>7.</b>	<b>Ritardo massimo della connessione</b>	<b>19</b>
<b>8.</b>	<b>Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione</b>	<b>3,4%</b>
<b>9.</b>	<b>Tipologia di indirizzo IPv4 assegnato</b>	<b>IP statico</b>
<b>10.</b>	<b>Tipologia di indirizzi IPv6 assegnati –</b>	<b>No</b>
<b>11.</b>	<b>Disponibilità di meccanismi di QoS</b>	<b>NO</b>
<b>12.</b>	<b>Eventuali limitazioni del servizio d'accesso a Internet</b>	<b>NO</b>
<b>13.</b>	<b>Informazioni relative al modem libero</b>	<a href="https://www.enegan.it/configurazione-modem">https://www.enegan.it/configurazione-modem</a>
<b>14.</b>	<b>Antivirus, firewall</b>	<b>NO</b>
<b>15.</b>	<b>Assistenza tecnica</b>	<b>800978378 da fisso</b> <b>0550978378 da mobile</b> <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>
<b>16.</b>	<b>Mezzi di ricorso</b>	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.