

## 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                            | <b>SUPER SICURA INSIEME 2.0 - Fibra mista rame (FR)<br/>100M/20M bmg 1M/300Kb</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 2.  | Tecnologia utilizzata per fornire il servizio            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 3.  | Velocità pubblicizzate della connessione                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 4.  | Velocità massime della connessione                       | <b>100Mb/20Mb</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 5.  | Velocità minime della connessione                        | <b>1Mb/300Kb</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 6.  | Velocità normalmente disponibili della connessione       | <b>75Mb/15Mb</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 7.  | Ritardo massimo della connessione                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 8.  | Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 9.  | Tipologia di indirizzo IPv4 assegnato                    | <b>IP statico</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 10. | Tipologia di indirizzi IPv6 assegnati –                  | <b>No</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 11. | Disponibilità di meccanismi di QoS                       | <b>NO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 12. | Eventuali limitazioni del servizio d'accesso a Internet  | <b>NO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 13. | Informazioni relative al modem libero                    | <b><u><a href="https://www.enegan.it/configurazione-modem">https://www.enegan.it/configurazione-modem</a></u></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 14. | Antivirus, firewall                                      | <b>NO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 15. | Assistenza tecnica                                       | <b>800978378 da fisso<br/>0550978378 da mobile<br/><u><a href="mailto:assistenza.tlc@enegan.it">assistenza.tlc@enegan.it</a></u><br/><u><a href="https://www.enegan.it/assistenza-guasti">https://www.enegan.it/assistenza-guasti</a></u></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 16. | Mezzi di ricorso                                         | Se la velocità minima riscontrabile dai clienti nelle modalità indicate nel sito <u><a href="https://misurainternet.it/">https://misurainternet.it/</a></u> 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 <u><a href="mailto:assistenza.tlc@enegan.it">assistenza.tlc@enegan.it</a></u> ; 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 <u><a href="mailto:servizioclienti.tlc@pec.enegan.com">servizioclienti.tlc@pec.enegan.com</a></u> ; richiedere gli indennizzi nei limiti della Carta dei Servizi Enegan; avviare una procedura conciliativa. |