


## PROSPETTO CARATTERISTICHE LINEA FISSA (Allegato 1 Del. 156/23/CONS)

Attivazione entro 60 giorni lavorativi dalla conclusione del Contratto

| Profilo con accesso alla rete in Fibra misto rame – FTTC |   |  |
|--|---|--|
|  |   |   |
| 1  | <b>Denominazione del profilo tecnico</b>                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Insieme Dinamica 3.0</li> <li>- Super Sicura Insieme 2.0</li> <li>- Giustissima Insieme</li> <li>- Condivisa Insieme 3.0</li> <li>- Comunica – Unica FTTC 50M/10M</li> <li>- DRIN TREE EASY</li> <li>- DRIN TREE ADVANCED</li> <li>- DRIN TREE HOTEL</li> <li>- COMUNICA - NAVIGA FTTC 50M/10M</li> </ul> |
| 2  | <b>Tecnologia usata per fornire il servizio</b>                     | La fibra misto rame è una tecnologia di connessione a banda larga che combina l'uso di cavi in fibra ottica e rame per fornire servizi Internet ad alta velocità   |
| 3  | <b>Velocità minima della connessione (b)</b>                        | Download: 1 Mbps<br>Upload: 300 Kbps   |
| 4  | <b>Ritardo massimo della connessione (c)</b>                        | 22ms   |
| 5  | <b>Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione (d)</b> | 4,8%   |
| 6  | <b>Velocità massima della connessione (e)</b>                       | Download: 50Mbps<br>Upload: 10Mbps   |
| 7  | <b>Velocità normalmente disponibili della connessione (f)</b>       | Download: 30Mbps<br>Upload: 3Mbps  |
| 8  | <b>Velocità nominale della connessione</b>                          | Download: 50Mbps<br>Upload: 10Mbps   |
| 9  | <b>N° e tipo indirizzo IPV4 dato in uso [g]</b>                     | N° 1 IP statico  |
| 10   | <b>N° e tipo indirizzo IPV6 dato in uso (h)</b>                     | NO   |
| 11   | <b>Disponibilità di meccanismi di QoS</b>                           | NO   |
| 12   | <b>Eventuali limitazioni del servizio di accesso a Internet</b>     | Nessuna misura di gestione del traffico che limiti il servizio. Per passare da / a un altro fornitore potrebbe essere necessaria l'attivazione di un nuovo collegamento: la possibilità della cd. migrazione è da verificare caso per caso.  |

|    |   |   |
|----|---|---|
| 13 | <b>Informazioni per l'esercizio del diritto al modem libero</b> | <p>In conformità alla delibera AGCOM 348/18/CONS, Enegan consente di impiegare il Servizio con un modem di propria scelta purché questo soddisfi i requisiti previsti dalla normativa nazionale ed europea. Se il Cliente si avvale di tale facoltà è tenuto a comunicare per iscritto il modem utilizzato. Per valersi di tale facoltà, senza oneri aggiuntivi, si può ricevere le specifiche e i parametri necessari alla corretta configurazione del Servizio sul proprio apparato, tramite il Servizio Clienti. Enegan si riserva di rendere disponibile un servizio di autoconfigurazione e di prevedere un proprio intervento tecnico senza oneri aggiuntivi. Enegan certifica e supporta i modelli specificati nella pagina di Trasparenza Tecnica sul Sito Internet di Enegan (sezione tlc del sito Enegan). Chi utilizza un modem alternativo è responsabile della conformità dell'apparato alla normativa nazionale ed europea e alle specifiche necessarie, e quindi di eventuali disservizi altrimenti causati, nonché della sua manutenzione. Enegan non risponde di guasti o malfunzionamenti causati dall'uso di dispositivi non forniti. Inoltre, con un modem alternativo non sarà possibile usufruire di: (i) Assistenza tecnica per diagnostica, backup e ripristino delle configurazioni, (ii) Sostituzione gratuita del modem in caso di guasto; (iii) Aggiornamenti software automatici per miglioramenti e nuove funzionalità. Per ulteriori informazioni o assistenza, contatta il Servizio Clienti 800978378</p>   |
| 14 | <b>Antivirus, firewall, back-up dati</b>                        | NO  |
| 15 | <b>Assistenza tecnica</b>                                       | 800978378, <a href="mailto:assistenza.tlc@enegan.it">assistenza.tlc@enegan.it</a> o <a href="https://www.enegan.it/assistenza-guasti">https://www.enegan.it/assistenza-guasti</a>   |
| 16 | <b>Mezzi di ricorso</b>   | <p>➤ <i>Misurazione della qualità della connessione e diritti del cliente</i><br/> <b>I valori relativi alla qualità della connessione dei punti da 3 a 7 costituiscono un impegno contrattuale.</b> Il Cliente può verificare le prestazioni della propria linea utilizzando il software <b>Ne.Me.Sys</b>, scaricabile da <a href="http://misurainternet.it">misurainternet.it</a>, che rilascia un certificato ufficiale con i risultati della misurazione. Se i valori misurati risultano inferiori a quelli contrattualmente previsti per:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Velocità minime, massime e normalmente disponibili (download/upload)</li> <li>• Ritardo massimo di trasmissione dati</li> <li>• Tasso massimo di perdita dei pacchetti</li> </ul> <p>il cliente può inviare il certificato entro 30 giorni tramite l'area privata su <a href="http://misurainternet.it">misurainternet.it</a>, con valore di reclamo circostanziato.</p> <p>➤ <i>Azioni possibili in caso di mancato ripristino della qualità</i><br/>         Se, entro 30 giorni dal reclamo, una seconda misurazione conferma il problema, il cliente può:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recedere gratuitamente dal contratto per il servizio entro 30 gg</li> <li>2. Richiedere l'indennizzo o avviare una procedura tramite ConciliaWeb</li> </ol> <p>Il Cliente può scegliere tra l'indennizzo e il recesso gratuito, ma non entrambi per lo stesso motivo. Solo in caso di discrepanza significata, continuativa o frequentemente ricorrente, certificata con il medesimo strumento, potrà cumulare tali rimedi (v. anche la Carta dei Servizi)</p> <p>➤ <i>Modalità di reclamo</i><br/>         Il reclamo relativo al mancato rispetto degli impegni contrattuali di cui sopra, con allegata la cit. certificazione, può essere inviato attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Area privata su <a href="http://misurainternet.it">misurainternet.it</a></li> <li>• PEC: <a href="mailto:servizioclienti.tlc@pec.enegan.com">servizioclienti.tlc@pec.enegan.com</a></li> <li>• Raccomandata A/R: Via Senegal, 41/Int. A 58100 Grosseto</li> <li>• Servizio Clienti: <a href="mailto:servizioclienti.tlc@enegan.it">servizioclienti.tlc@enegan.it</a> - 800 978 378</li> </ul> |

[a] Per il significato del "bollino" e approfondimenti sul tipo di collegamento cfr. sul sito [www.agcom.it](http://www.agcom.it) la delibera n. 292/18/CONS e sue modifiche

**(b)** La velocità minima garantita al cliente, rispettata nel 95% dei casi

**[c]** È il tempo necessario per trasmettere un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (ping). Il valore indicato è la soglia di ritardo di trasmissione dati rispettata nel 95% dei casi

**[d]** È il rapporto tra le prove di ping che non producono un valore di ritardo e il numero totale di ping effettuati, ed esprime la probabilità di perdita dei pacchetti ping (assumendo che un pacchetto ping è perso quando l'esecuzione del comando ping non ha prodotto un valore di ritardo)

**[e]** La velocità massima della connessione che il cliente può aspettarsi realisticamente di sperimentare

**[f]** La velocità che il cliente può sperimentare per la maggior parte del tempo nell'utilizzo del Servizio.

**(g) [h]** Gli indirizzi IP sono assegnati per mero uso personale al Cliente alle condizioni stabilite dall'organismo competente (RIPE, cfr. [www.ripe.net](http://www.ripe.net)), in conformità al Contratto e alla legge e regolamentazione vigenti e con divieto di trasferimento a terzi. Il mancato uso o l'uso improprio/illecito di indirizzi IP pubblici ne può determinare l'immediata sospensione e/o revoca, e comportare limitazioni alla fruizione del Servizio, senza alcuna responsabilità di Enegan.

**[i]** N.D.= non disponibile, non incluso

**[j]** L'accesso a Internet può subire limitazioni per effetto di ordini cogenti delle Autorità competenti, a tutela dei diritti di terzi e/o per esigenze di ordine pubblico e pubblica sicurezza, es.: l'Autorità Giudiziaria, l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il Centro Nazionale per il contrasto della pedopornografia, l'Agenzia delle Accise, Dogane e Monopoli, la Commissione Nazionale per le Società e la Borsa, Istituto per la vigilanza delle Assicurazioni. Infine, la velocità effettiva di navigazione può variare per effetto di fattori estranei al controllo di Enegan, quali: (i) la capacità dei server di destinazione della navigazione; (ii) il livello di congestione della rete Internet; (iii) limiti dei sistemi/apparati usati per fruire del Servizio non forniti da Operatore e/o loro non corretta installazione/configurazione; (iv) congestione della rete interna del Cliente ("LAN") o accesso Wi-Fi alla LAN, poiché basato su frequenze prive per legge di ogni protezione da interferenze.

**[k]** N.D.= Non disponibile, non incluso. Occorre pertanto dotarsi di antivirus e firewall e/o sistemi equipollenti per tutelarsi da rischi di violazione o distruzione dei dati ed effettuare ogni opportuno periodico salvataggio (back up) degli stessi.

## ENEGAN SPA

SEDE LEGALE | Viale Spartaco Lavagnini 20 - 50129 Firenze

Cap. soc. euro 10.030.090,00 i.v. - C.C.i.a.a. 593344

Reg. Imprese Firenze 06017420487 - C.F./P.IVA 06017420487

## SEDI OPERATIVE

Via Limitese, 108 - 50059 Vinci (FI)

Via Senegal, 41 Int.A - 58100 Grosseto

NUMERO VERDE  
800 363 426

[info@enegan.it](mailto:info@enegan.it) | [enegan.it](http://enegan.it)