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

Attivazione entro 60 giorni lavorativi dalla conclusione del Contratto

"FR" – FIBRA MISTA RAME FTTC 100Mbps/20Mbps.
L'offerta è prevista nei seguenti moduli: Famiglia Previdente +, Famiglia Spensierata +, Famiglia Condivisa + e Famiglia Connessa

1	**Denominazione del profilo tecnico**	Profilo con accesso alla rete in Fibra misto Rame – FTTC 100Mbps/20Mbps
2	**Tecnologia usata per fornire il servizio**	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	**Velocità minima della connessione (b)**	Download: 10 Mbps Upload: 1Mbps
4	**Ritardo massimo della connessione (c)**	50ms
5	**Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione (d)**	0,1%
6	**Velocità massima della connessione (e)**	Download: 63Mbps Upload: 10Mbps
7	**Velocità normalmente disponibili della connessione (f)**	Download: 20Mbps Upload: 5Mbps
8	**Velocità nominale della connessione**	Download: 100Mbps Upload: 20Mbps
9	**N° e tipo indirizzo IPV4 dato in uso [g]**	N° 1 IP dinamico
10	**N° e tipo indirizzo IPV6 dato in uso (h)**	NO
11	**Disponibilità di meccanismi di QoS**	NO
12	**Eventuali limitazioni del servizio di accesso a Internet**	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	**Informazioni per l'esercizio del diritto al modem libero**	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 800978478
14	**Antivirus, firewall, back-up dati**	NO
15	**Assistenza tecnica**	800978478, assistenza.tlc@enegan.it o https://www.enegan.it/assistenza-guasti
16	**Mezzi di ricorso**	➢ *Misurazione della qualità della connessione e diritti del cliente* **I valori relativi alla qualità della connessione dei punti da 3 a 7 costituiscono un impegno contrattuale.** Il Cliente può verificare le prestazioni della propria linea utilizzando il software **Ne.Me.Sys**, scaricabile da misurainternet.it, che rilascia un certificato ufficiale con i risultati della misurazione. Se i valori misurati risultano inferiori a quelli contrattualmente previsti per: • Velocità minime, massime e normalmente disponibili (download/upload) • Ritardo massimo di trasmissione dati • Tasso massimo di perdita dei pacchetti il cliente può inviare il certificato entro 30 giorni tramite l'area privata su misurainternet.it, con valore di reclamo circostanziato. ➢ *Azioni possibili in caso di mancato ripristino della qualità* Se, entro 30 giorni dal reclamo, una seconda misurazione conferma il problema, il cliente può: 1. Recedere gratuitamente dal contratto per il servizio entro 30 gg 2. Richiedere l'indennizzo o avviare una procedura tramite ConciliaWeb 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) ➢ *Modalità di reclamo* Il reclamo relativo al mancato rispetto degli impegni contrattuali di cui sopra, con allegata la cit. certificazione, può essere inviato attraverso: • Area privata su misurainternet.it • PEC: servizioclienti.tlc@pec.enegan.com • Raccomandata A/R: Via Senegal, 41/Int. A 58100 Grosseto • Servizio Clienti: servizioclienti.tlc@enegan.it - 800 978 378

[a] Per il significato del "bollino" e approfondimenti sul tipo di collegamento cfr. sul sito 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] Cli indirizzi IP sono assegnati per mero uso personale al Cliente alle condizioni stabilite dall'organismo competente (RIPE, cfr. 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.