

**Qualità di servizio di accesso ad Internet da postazione fissa resa ad uso dell'utente finale  
(del. AGCOM 156/23/CONS)**

<b>Velocità minime in download e in upload</b>	Velocità minime di trasmissione dati garantite dall'operatore	<b>FTTH:</b> -100 Mbps in Download e 20 Mbps in Upload <b>FTTC:</b> - 40 Mbps in Download e 4 Mbps in Upload La tipologia di connessione fornita dipende dalla architettura di rete presente sul territorio. Per il tuo indirizzo, la tecnologia fornita viene esposta nel documento di Sintesi Contrattuale.
<b>Velocità massime in download e in upload</b>	Velocità massime di trasmissione dati che l'utente può aspettarsi di sperimentare almeno una volta al giorno	<b>FTTH:</b> -Fino a 300 Mbps in Download e fino a 55 Mbps in Upload <b>FTTC:</b> - Fino a 50 Mbps in Download e fino a 15 Mbps in Upload La tipologia di connessione fornita dipende dalla architettura di rete presente sul territorio. Per il tuo indirizzo, la tecnologia fornita viene esposta nel documento di Sintesi Contrattuale.
<b>Velocità normalmente disponibili in download e in upload</b>	Velocità di trasmissione dati che un utente può aspettarsi di sperimentare per la maggior parte del tempo nell'utilizzo del servizio.	<b>FTTH:</b> -250 Mbps in Download e 40 Mbps in Upload <b>FTTC:</b> - 45 Mbps in Download e 10 Mbps in Upload La tipologia di connessione fornita dipende dalla architettura di rete presente sul territorio. Per il tuo indirizzo, la tecnologia fornita viene esposta nel documento di Sintesi Contrattuale.
<b>Ritardo massimo di trasmissione dati</b>	Il tempo necessario per trasmettere un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING)	50msec per FTTH 70msec per FTTC
<b>Tasso massimo di perdita dei pacchetti</b>	Rapporto tra le prove di Ping che non hanno prodotto un valore di ritardo e il numero totale di Ping effettuati.	0,1%

In conformità a quanto previsto dalla Delibera AGCOM n. 156/23/CONS, in caso di discrepanza continuativa o regolarmente ricorrente tra la prestazione effettiva del Servizio Internet riguardante le velocità, il ritardo di trasmissione dati e il tasso di perdita dei pacchetti e la prestazione indicata nel contratto è possibile presentare un reclamo ai contatti sopra indicati dopo aver eseguito una verifica con il software Ne.me.sys disponibile sul sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it). Qualora i livelli di qualità del servizio non siano ripristinati entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo, hai la facoltà di richiedere il relativo indennizzo o in alternativa (per le velocità minime, il tasso di perdita dei pacchetti e il ritardo di trasmissione dati) recedere senza costi dal contratto per la parte relativa al Servizio Internet da postazione fissa, con preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata o messaggio di posta elettronica certificata. L'indennizzo, se dovuto, pari a **20 € una tantum** (richiedibile una sola volta nell'arco della fornitura), ti sarà corrisposto mediante accredito nella prima fattura utile e la corresponsione dello stesso non preclude la possibilità di richiedere il risarcimento del maggior danno subito. Su tua richiesta, anziché corrisposti in fattura, rimborsi e indennizzi saranno liquidati tramite bonifico bancario o altra modalità di pagamento definita da Enel Energia.

L'indennizzo non ti sarà dovuto qualora il ritardo o malfunzionamento siano stati determinati da forza maggiore, caso fortuito o utilizzo del servizio non conforme alle condizioni contrattuali. In ogni caso è fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte.