

I Clienti possono contattare il Servizio Clienti al numero 800.978.378 da fisso e al numero 055.0978.378 da cellulare.

Per eventuali reclami e comunicazioni scritte, i recapiti sono:

- Raccomandata a/r a Enegan S.p.A., via Limitese n. 108 – 50059 Vinci (FI);
- Posta elettronica certificata (p.e.c.) a: **servizioclienti.tlc@pec.enegan.com**;
- E-mail per assistenza tecnica: **assistenza.tlc@pec.enegan.com**;
- E-mail per assistenza commerciale o amministrativa: **servizioclienti.tlc@enegan.it**

### **OFFERTA “CONDIVISA INSIEME 3.0”**

#### **SINTESI CONTRATTUALE**

- La presente sintesi contrattuale fornisce gli elementi principali dell’offerta come prescritto dal diritto dell’UE1
- Essa facilita la comparazione tra offerte di servizi.
- Le informazioni complete sul servizio sono contenute in altri documenti.

<b>NOME OFFERTA</b>	<b>CONDIVISA INSIEME 3.0</b>
<b>DATA</b>	<b>04/01/2024</b>

<b>SERVIZIO/I E APPARECCHIATURE</b>	
<b>DESCRIZIONI DELLE CARATTERISTICHE PRINCIPALI DEL SERVIZIO</b>	Fornitura del servizio di telefonia fissa, mobile e connettività. La connettività proposta è la "FR" Fibra mista Rame 200Mb/s adaptive, e può essere soggetta a limitazioni tecniche di velocità e geografiche nel caso la zona in cui ha sede il Cliente non fosse coperta da rete "FR", per il servizio inerente la connettività, sarà attivabile previa comunicazione al cliente quella disponibile più performante in "R" ADSL 20Mb/s o 7Mb/s. Sono altresì comprese tutte le chiamate nazionali ed ai cellulari in Italia, restano invece escluse dall’offerta le chiamate estere, chiamate verso numeri speciali ed in generale tutti i servizi non espressamente previsti nell’offerta ai quali si applicheranno i corrispettivi previsti dal piano tariffario consultabile sul sito <a href="http://www.enegan.it">www.enegan.it</a> ed allegato al presente contratto.
<b>VOLUME CHIAMATE</b>	Illimitato
<b>VOLUME TRAFFICO INTERNET</b>	Illimitato
<b>ROUTER</b>	Il router di proprietà del Cliente dovrà avere caratteristiche tecniche e funzionali adeguate alla corretta fruizione del servizio offerto da Enegan. Il Cliente dovrà configurare il router con i parametri inviati tramite e-mail e seguire le indicazioni tecniche sul sito Enegan ( <a href="https://www.enegan.it/configurazione-modem">https://www.enegan.it/configurazione-modem</a> ). La manutenzione del router sarà a carico del Cliente ed Enegan non potrà essere ritenuta responsabile di eventuali disservizi causati da un non corretto funzionamento e/o utilizzo del router. In alternativa al router di proprietà del Cliente, Enegan offre le seguenti soluzioni di acquisto del router: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Router Base, al prezzo di € 168,00 i.e. in unica soluzione o in 24 rate da € 7,00/mese;</li> <li>- Router Plus, al prezzo di € 300,00 i.e. in unica soluzione o in 24 rate da € 12,50/mese.</li> </ul>

<sup>1</sup> Articolo 102, paragrafo 3, della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell’11 dicembre 2018, che istituisce il codice europeo delle comunicazioni elettroniche (GU L 321 del 17.12.2018, pag. 36).

	La consegna del router sarà a cura di Enegan e le spese di spedizione del router, pari ad € 9,90 i.e., saranno a carico del Cliente. Nel caso in cui la consegna non vada a buon fine per fatto imputabile al Cliente, allo stesso saranno addebitate le spese per una nuova consegna e le eventuali spese di giacenza richieste dal corriere. In caso di vendita rateizzata di prodotti e/o servizi l'IVA sull'importo complessivo di acquisto sarà addebitata al cliente nella prima fattura.
--	---

<b>VELOCITÀ DEL SERVIZIO INTERNET E MEZZI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE IN CASO DI DISCREPANZA</b>		
<b>VELOCITÀ MINIMA</b>	Download: 1 Mbps	Upload: 300 kbps
<b>VELOCITÀ NORMALMENTE DISPONIBILE</b>	Download: 150 Mbps	Upload: 15 Mbps
<b>VELOCITÀ MASSIMA</b>	Download: 200 Mbps	Upload: 20 Mbps
	La velocità effettiva di accesso e navigazione può variare per effetto di fattori estranei al controllo di Enegan quali: il livello di congestione della rete Internet, la capacità dei server cui il Cliente si collega, le caratteristiche del modem e dei dispositivi utilizzati dal Cliente per fruire del Servizio, l'eventuale uso di frequenze prive di protezione da interferenze, come le frequenze del WiFi.	
<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 ogni caso, in caso di malfunzionamenti o mancato rispetto, da parte di Enegan, delle condizioni contrattuali o degli standard di qualità indicati nella Carta dei Servizi, è possibile richiedere informazioni all'indirizzo assistenza.tlc@enegan.it o 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 servizioclienti.tlc@pec.enegan.com.	

<b>PREZZO</b>	
<b>COSTI DI ATTIVAZIONE</b>	<b>€ 300,00</b> – Integralmente scontati, salva l'applicazione dell'art. 4 delle Condizioni Generali di Fornitura dei servizi di telefonia.
<b>COSTO MENSILE</b>	Qualora vengano attivati i servizi di telefonia prima dell'attivazione della fornitura di energia elettrica o nei casi in cui la fornitura di energia elettrica non venga attivata per qualsivoglia ragione (ivi incluse le ipotesi disciplinate dall'Art. 4.3 delle Condizioni Generali di Fornitura) o, ancora, in caso di recesso dalla stessa, alla fornitura dei servizi di telefonia come sopra dettagliati saranno applicati i seguenti corrispettivi (fatturati anticipatamente): <b>€ 39,90/mese i.e.</b> , oltre alle <b>spese amministrative pari ad € 3,55/mese i.e.</b> e le eventuali opzioni aggiuntive richieste dal Cliente.
<b>COSTI EVENTUALI SERVIZI AGGIUNTIVI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Servizio PLUS "Chi è":</b> € 1,60/mese i.e.</li> <li>• <b>Trasferimento di chiamata:</b> € 1,60/mese i.e.</li> <li>• <b>Avviso di chiamata:</b> € 1,60/mese i.e.</li> <li>• <b>Upgrade FTTH (download fino a 1Gb/upload fino a 100M):</b> + 5,00/mese i.e. rispetto al canone "base".</li> </ul>
<b>EVENTUALI SCONTI</b>	• <b>é-Voucher FTTC:</b> il cliente beneficerà di uno sconto pari a 5,00 €/mese per 24 mesi (dunque lo sconto potrà avere un valore massimo di € 120,00). In caso di recesso prima dei 24 mesi previsti gli sconti non

	<p>fruits al momento del recesso dal presente contratto non saranno più riconosciuti, cedibili o convertibili in denaro;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>é-Voucher FTTH:</b> il Cliente beneficerà di uno sconto pari a 10,00€/mese per 24 mesi (dunque lo sconto potrà avere un valore massimo di € 240,00). In caso di recesso prima dei 24 mesi previsti gli sconti non fruiti al momento del recesso dal presente contratto non saranno più riconosciuti, cedibili o convertibili in denaro.</li> </ul>
--	---

<b>DURATA, RINNOVO E RISOLUZIONE</b>	
<b>DURATA MINIMA DEL CONTRATTO</b>	Il contratto è a tempo indeterminato.
<b>CONDIZIONI DI RINNOVO O RISOLUZIONE</b>	Il Cliente potrà recedere in qualsiasi momento, dandone comunicazione scritta mediante lettera raccomandata a.r. al seguente indirizzo: Enegan S.p.A., Via Limitese n. 108 - 50059 Vinci (FI) oppure per PEC: <a href="mailto:servizioclienti.tlc@pec.enegan.com">servizioclienti.tlc@pec.enegan.com</a> , con un preavviso di 30 (trenta) giorni.
<b>CONDIZIONI DI RISOLUZIONE ANTICIPATA, ONERI E COSTI</b>	<p>Enegan può risolvere in tutto o in parte il Contratto, con comunicazione scritta al Cliente ai sensi dell'art. 1456 c.c.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- una volta trascorsi 15 giorni dalla sospensione del servizio, qualora il servizio sia stato sospeso per le cause indicate nelle Condizioni Generali di Contratto;</li> <li>- Cessazione o messa in liquidazione dell'attività imprenditoriale o professionale del Cliente o assoggettamento a procedure esecutive o concorsuali;</li> <li>- Negli ulteriori casi di cui all'art. 19.2 delle Condizioni Generali di Contratto.</li> </ul> <p>Costi di disattivazione: € 39,90</p>