

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](mailto:servizioclienti.tlc@pec.enegan.com)**;
- E-mail per assistenza tecnica: **[assistenza.tlc@pec.enegan.com](mailto:assistenza.tlc@pec.enegan.com)**;
- E-mail per assistenza commerciale o amministrativa: **[servizioclienti.tlc@enegan.it](mailto:servizioclienti.tlc@enegan.it)**

## OFFERTA “Fibra EneGEAn”

### SINTESI CONTRATTUALE

- La presente sintesi contrattuale fornisce gli elementi principali dell’offerta come prescritto dal diritto dell’UE<sup>1</sup>
- Essa facilita la comparazione tra offerte di servizi.
- Le informazioni complete sul servizio sono contenute in altri documenti.

<b>NOME OFFERTA</b>	<b>Fibra EneGEAn</b>
<b>DATA</b>	<b>04/01/2024</b>

<b>SERVIZIO/I E APPARECCHIATURE</b>	
<b>DESCRIZIONI DELLE CARATTERISTICHE PRINCIPALI DEL SERVIZIO</b>	Servizio di connettività Ethernet di Livello 2 realizzata mediante S-VLAN con velocità disponibile da 10M/10M a 1Gb/1Gb.
<b>VOLUME CHIAMATE</b>	Illimitato
<b>VOLUME TRAFFICO INTERNET</b>	Illimitato
<b>ROUTER</b>	In alternativa al router di proprietà del Cliente, Enegan offre soluzioni personalizzate in base alle esigenze e/o alla struttura del Cliente.

<b>VELOCITÀ DEL SERVIZIO INTERNET E MEZZI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE IN CASO DI DISCREPANZA</b>		
<b>VELOCITÀ MINIMA</b>	Download: 10 Mbps	Upload: 10 Mbps
<b>VELOCITÀ MAX STIMATA</b>	Download: 1 Gbps	Upload: 1 Gbps
	Le suddette velocità Minima e Massima rappresentano il range di velocità disponibile, a seconda del profilo che sarà scelto dal Cliente. La velocità effettiva di accesso/navigazione e quella normalmente disponibile possono variare per effetto, in primis, del profilo scelto dal Cliente e, poi, 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 <a href="mailto:assistenza.tlc@enegan.it">assistenza.tlc@enegan.it</a> 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 <a href="mailto:servizioclienti.tlc@pec.enegan.com">servizioclienti.tlc@pec.enegan.com</a>	

<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).

<b>PREZZO</b>
<p>In alcuni casi, la fornitura del servizio potrebbe essere subordinata all'esito positivo di uno studio preventivo di fattibilità. In ogni caso, Enegan S.p.A. provvederà ad informare preventivamente il cliente circa la necessità di procedere o meno con detto studio di fattibilità. Il cliente prende atto ed accetta che successivamente alla sottoscrizione del presente allegato, Enegan S.p.A. effettuerà delle verifiche tecniche all'esito delle quali potrebbero emergere delle circostanze determinanti la variazione di anche una sola delle condizioni riportate nella tabella sovrastante. In tali casi, Enegan S.p.A. provvederà ad inviare al cliente una nuova offerta commerciale che tenga conto degli aspetti interessati dalla variazione e nella quale saranno riportate la tipologia ed il profilo del servizio, la velocità (Mb/s), la durata minima contrattuale, tempi di attivazione del servizio, il canone mensile (€/mese) ed il contributo una tantum. Resta inteso che, il cliente sarà libero di accettare o meno tale nuova offerta commerciale. Il perfezionamento dell'ordine di fornitura è dunque subordinato alla sottoscrizione del presente allegato, ovvero, in caso di variazioni dovute alle verifiche interne, all'eventuale accettazione della nuova offerta commerciale. <u>Il Cliente, pertanto, riconoscerà ad Enegan i corrispettivi indicati al momento della sottoscrizione o quelli di cui alla nuova offerta commerciale proposta a seguito del già menzionato studio di fattibilità.</u></p>

<b>DURATA, RINNOVO E RISOLUZIONE</b>	
<b>DURATA MINIMA DEL CONTRATTO</b>	<p>La durata della fornitura è di 36 mesi. Il contratto è a tempo indeterminato.</p>
<b>CONDIZIONI DI RINNOVO O RISOLUZIONE</b>	<p>Alla data di scadenza del periodo minimo previsto, il contratto deve intendersi tacitamente rinnovato di anno in anno, salvo disdetta da fare pervenire, a mezzo lettera raccomandata a/r al seguente indirizzo: Enegan s.p.a., via Limitese n. 108 - 50059 Vinci (FI), o a mezzo pec all' indirizzo: servizioclienti.tlc@pec.enegan.com con almeno 30 (trenta) giorni di preavviso rispetto alla data di naturale scadenza. In caso di richiesta di cessazione pervenuta oltre il termine minimo, il Cliente sarà tenuto a versare i canoni mensili previsti nell'offerta fino alla data di richiesta cessazione. Il cliente avrà facoltà di recedere dal contratto nei termini conformemente a quanto stabilito nelle condizioni generali di fornitura del contratto. 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: servizioclienti.tlc@pec.enegan.com, con un preavviso di 30 (trenta) giorni.</p>
<b>CONDIZIONI DI RISOLUZIONE ANTICIPATA, ONERI E COSTI</b>	<p>Enegan S.p.A. avrà facoltà di interrompere la fornitura del servizio, anche oltre il limite delle ventiquattro ore lavorative, dandone comunque tempestiva comunicazione al cliente, qualora vi fossero fondati motivi per ritenere che si possano verificare problemi di sicurezza e/o di tutela del diritto di riservatezza ovvero di forza maggiore.</p> <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>