

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 “Servizio WIRELESS”

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.

NOME OFFERTA	Servizio WIRELESS
DATA	04/01/2024

SERVIZIO/I E APPARECCHIATURE	
DESCRIZIONI DELLE CARATTERISTICHE PRINCIPALI DEL SERVIZIO	Fornitura del servizio di connettività FWA con banda 30M/3M.
VOLUME CHIAMATE	Illimitato
VOLUME TRAFFICO INTERNET	Illimitato
ROUTER	<p>Il router di proprietà del Cliente dovrà avere caratteristiche tecniche e funzionali adeguate alla corretta fruizione del servizio offerto da Enegan.</p> <p>Il Cliente dovrà configurare il router con i parametri inviati tramite e-mail e seguire le indicazioni tecniche sul sito Enegan. 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.</p> <p>In alternativa al router di proprietà del Cliente, Enegan offre le seguenti soluzioni di acquisto del router:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Router, al prezzo di € 168,00 i.e. in unica soluzione o in 24 rate da € 7,00/mese; - Router Plus, al prezzo di € 300,00 i.e. in unica soluzione o in 24 rate da € 12,50/mese; - Router Balance, al prezzo di € 480,00 i.e. in unica soluzione o in 24 rate da € 20,00/mese; - Router Balance LTE, al prezzo di € 600,00 i.e. in unica soluzione o in 24 rate da € 25,00/mese. <p>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.</p> <p>In caso di vendita rateizzata di prodotti e/o servizi l’IVA sull’importo complessivo di acquisto sarà addebitata al cliente nella prima fattura.</p>

¹ 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).

VELOCITÀ DEL SERVIZIO INTERNET E MEZZI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE IN CASO DI DISCREPANZA		
VELOCITÀ MINIMA	Download: 128 Kbps	Upload: 128 Kbps
VELOCITÀ NORMALMENTE DISPONIBILE	Download: 20 Mbps	Upload: 1 Mbps
VELOCITÀ MAX STIMATA	Download: 30 Mbps	Upload: 3 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.	
MEZZI DI RICORSO	Se la velocità minima riscontrabile dai clienti nelle modalità indicate nel sito https://misurainternet.it/ 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 .	

PREZZO	
COSTI DI ATTIVAZIONE	<p>Installazione STANDARD (entro 45 giorni dalla richiesta attivazione, montaggio su antenna a palo già esistente del tetto o balcone, posa del cavo fino a lunghezza massima di 20m e 2 ore di manodopera): € 99,90 i.e.</p> <p>Installazione PREMIUM (entro 5 giorni dalla richiesta attivazione, palo fino a 3 metri o supporto a muro, piastre o zanche per fissaggio, 40 metri di cavo e 4 ore di manodopera): € 299,90 i.e.;</p> <p>Attivazione IP, Upgrade e Downgrade: € 40,00 i.e.</p> <p>In entrambi i casi d'installazione, qualora il tecnico incaricato rilevi la necessità di effettuare opere o interventi aggiuntivi e/o diversi rispetto all'installazione Standard, gli stessi dovranno essere preventivamente comunicati al fine di consentire al cliente medesimo di autorizzare espressamente eventuali costi aggiuntivi a suo carico. Qualora autorizzati dal cliente, i costi aggiuntivi resteranno ad esclusivo carico del cliente che s'impegna a corrisponderli al tecnico incaricato ad avvenuta ultimazione dell'installazione.</p> <p>Qualora l'installazione, la riparazione e/o manutenzione e la disinstallazione dell'impianto di ricezione concesso in comodato, richieda l'utilizzo di particolari mezzi e/o interventi da parte del tecnico incaricato, saranno ad esclusivo carico del cliente i maggiori costi sopravvenuti.</p> <p>Il cliente può altresì richiedere il servizio di installazione Premium a pagamento.</p>
COSTO MENSILE	<p>Nel caso in cui il Cliente sottoscriva un'offerta tra <u>UNICAMENTE 1, UNICAMENTE 3, CONDIVISA INSIEME 3.0 E INSIEME DINAMICA 3.0</u>, il costo del presente servizio è in aggiunta a quello previsto dal piano tariffario "base".</p> <ul style="list-style-type: none"> • Connettività 30M/3M: € 29,90/mese i.e. • Connettività 30M/3M bmg 5M/512Kb: € 89,90/mese i.e. • Connettività 30M/3M bmg 5M/512Kb + 8IP statici e Next Business Day: € 119,90/mese i.e. <p><u>Upgrade attivabili solo previa sottoscrizione delle offerte UNICAMENTE 1, UNICAMENTE 3, CONDIVISA INSIEME 3.0 E INSIEME DINAMICA 3.0:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 30M/3M: € 10,00/mese i.e.; • 30M/3M bmg 5M/512Kb: € 70,00/mese; • 30M/3M bmg 5M/512Kb + 8IP statici e Next Business Day: € 110,00.

	In caso di copertura del servizio a 100M o 200M, il Cliente dovrà corrispondere i seguenti costi aggiuntivi: <ul style="list-style-type: none"> • 100M: € 5,00/mese i.e.; • 200M: € 10,00/mese i.e.;
COSTI EVENTUALI SERVIZI AGGIUNTIVI	<ul style="list-style-type: none"> • 1 IP: € 9,90/mese i.e.; • 8 IP: € 29,90/mese i.e.; • 16 IP: € 69,90/mese i.e.; • Next Business Day: € 69,90/mese i.e.
EVENTUALI SCONTI	<ul style="list-style-type: none"> • PROMO FEDELTA': Enegan si impegna a riconoscere al Cliente uno sconto pari ad € 12,00/mese per 24 mesi sul canone mensile del piano tariffario base scelto dal Cliente. 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.

DURATA, RINNOVO E RISOLUZIONE	
DURATA MINIMA DEL CONTRATTO	Il contratto è a tempo indeterminato.
CONDIZIONI DI RINNOVO O RISOLUZIONE	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.
CONDIZIONI DI RISOLUZIONE ANTICIPATA, ONERI E COSTI	Enegan può risolvere in tutto o in parte il Contratto, con comunicazione scritta al Cliente ai sensi dell'art. 1456 c.c.: <ul style="list-style-type: none"> - una volta trascorsi 15 giorni dalla sospensione del servizio, qualora il servizio sia stato sospeso per le cause indicate nelle Condizioni Generali di Contratto; - Cessazione o messa in liquidazione dell'attività imprenditoriale o professionale del Cliente o assoggettamento a procedure esecutive o concorsuali; - Negli ulteriori casi di cui all'art. 19.2 delle Condizioni Generali di Contratto. Costi di disattivazione pari a 1 canone mensile.