

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 “UNICAMENTE 1 - FTTC”

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	Unicamente 1 – FTTC
DATA	04/01/2024

SERVIZIO/I E APPARECCHIATURE	
DESCRIZIONI DELLE CARATTERISTICHE PRINCIPALI DEL SERVIZIO	Fornitura del servizio di telefonia fissa e connettività (Linea telefonica, 1 canale voce, Chiamate verso fissi e cellulari nazionali senza scatto alla risposta e Fibra mista rame 200M/20M bmg 1M/300Kb e 1IPv4 statico)
VOLUME CHIAMATE	Illimitato
VOLUME TRAFFICO INTERNET	Illimitato
ROUTER	In alternativa al router di proprietà del Cliente, Enegan offre le seguenti soluzioni di acquisto del router: <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 Premium, al prezzo di € 240,00 i.e. in unica soluzione o in 24 rate da € 10,00/mese - Router Plus Kit, al prezzo di € 600,00 i.e. in unica soluzione o in 24 rate da € 25,00/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

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: 1 Mbps Upload: 300 kbps
VELOCITÀ NORMALMENTE DISPONIBILE	Download: 150 Mbps Upload: 15 Mbps
VELOCITÀ MAX STIMATA	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.
MEZZI DI RICORSO	Se la velocità minima riscontrabile dai clienti nelle modalità indicate nel sito https://misurainternet.it/ sia 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	€ 240,00 - Il costo di attivazione del piano tariffario base scelto dal Cliente sarà rateizzato in 24 rate mensili da € 10,00 i.e. ciascuna, che andranno ad aggiungersi al canone mensile. Nel caso in cui il Cliente receda dal Contratto prima del decorso dei 24 mesi, quest'ultimo avrà la facoltà di scegliere se continuare a pagare a rate l'importo residuo ovvero in un'unica soluzione. Saranno a carico del Cliente le spese amministrative pari ad € 3,55/mese i.e.
COSTO MENSILE	41,90 €
COSTI EVENTUALI SERVIZI AGGIUNTIVI	<ul style="list-style-type: none"> • Opzione "Canale o numero aggiuntivo": attivazione € 24,90 cad. i.e. e canone mensile € 19,90 cad. i.e. • Opzione Linee VoIP "GNR 10/100/1000": attivazione € 19,90 i.e. e canone mensile € 15,00 i.e. • "Voce": fornitura di linea/canale voce aggiuntivo, canone mensile € 19,90 i.e.; • Centralino DRIN TREE: fornitura centralino virtuale ad € 10,00/mese i.e., con costo di attivazione <i>una tantum</i> di € 150,00 i.e. • Servizi Plus: Fax2mail al costo di attivazione di € 49,90 (per nuova linea e portabilità) o ad € 19,90 i.e. (per adeguamento offerta) ed € 14,90/mese i.e. • HELP ME: attività di installazione, riparazione e spostamento prese telefoniche e punti LAN. € 110,00 i.e. fino a 2 prese o € 210,00 fino a 4 prese. • ALWAYS UP: fornitura router "Always Up 2" ad € 360,00 i.e. in unica soluzione o in 24 rate da € 15,00/mese i.e. o fornitura router "Always Up 4" ad € 720,00 i.e. in unica soluzione o in 24 rate da € 30,00/mese i.e., con assegnazione IP virtuale dedicato.
EVENTUALI SCONTI	• 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	Contratto 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: 39,90