

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 3 - 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.

|                     |                            |
|---------------------|----------------------------|
| <b>NOME OFFERTA</b> | <b>Unicamente 3 - FTTC</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 e connettività (Linea telefonica, 3 canali voce, Chiamate verso fissi e cellulari nazionali senza scatto alla risposta, Fibra mista rame 200M/20M bmg 1M/300kb e 1 IPv4 statico)   |
| <b>VOLUME CHIAMATE</b>   | Illimitato   |
| <b>VOLUME TRAFFICO INTERNET</b>                                  | Illimitato   |
| <b>ROUTER</b>  | In alternativa al router di proprietà del Cliente, Enegan offre le seguenti soluzioni di acquisto del router: <ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Router</b>, al prezzo di € 168,00 i.e. in unica soluzione o in 24 rate da € 7,00/mese</li><li>- <b>Router Plus</b>, al prezzo di € 300,00 i.e. in unica soluzione o in 24 rate da € 12,50/mese</li><li>- <b>Router Premium</b>, al prezzo di € 240,00 i.e. in unica soluzione o in 24 rate da € 10,00/mese</li><li>- <b>Router Plus Kit</b>, al prezzo di € 600,00 i.e. in unica soluzione o in 24 rate da € 25,00/mese</li><li>- <b>Router Balance</b>, al prezzo di € 480,00 i.e. in unica soluzione o in 24 rate da € 20,00/mese</li><li>- <b>Router Balance LTE</b>, al prezzo di € 600,00 i.e. in unica soluzione o in 24 rate da € 25,00/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).

| <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 MAX STIMATA</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> sia inferiore al valore riportato nel sito stesso, il cliente ha diritto di recedere senza oneri.<br>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>   |                  |
| <b>PREZZO</b>  |  |                  |
| <b>COSTI DI ATTIVAZIONE</b>  | <b>€ 240,00</b> - 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.  |                  |
| <b>COSTO MENSILE</b>   | <b>41,90 €</b>   |                  |
| <b>COSTI EVENTUALI SERVIZI AGGIUNTIVI</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Opzione "Canale o numero aggiuntivo"</b>: attivazione € 24,90 cad. i.e. e canone mensile € 19,90 cad. i.e.</li> <li>• <b>Opzione Linee VoIP "GNR 10/100/1000"</b>: attivazione € 19,90 i.e. e canone mensile € 15,00 i.e.</li> <li>• <b>"Voce"</b>: fornitura di linea/canale voce aggiuntivo, canone mensile € 19,90 i.e.;</li> <li>• <b>Centralino DRIN TREE</b>: fornitura centralino virtuale ad € 10,00/mese i.e., con costo di attivazione <i>una tantum</i> di € 150,00 i.e.</li> <li>• <b>Servizi Plus</b>: 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.;</li> <li>• <b>HELP ME</b>: 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;</li> <li>• <b>ALWAYS UP</b>: 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.</li> </ul> |                  |
| <b>EVENTUALI SCONTI</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>PROMO FEDELTA'</b>: Enegan si impegna a riconoscere al Cliente uno sconto pari ad € 12,00/mese per 24 mesi sul canone mensile del piano</li> </ul>   |                  |

|   |   |
|---|---|
|   | <p>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.</p>  |
| <p><b>DURATA, RINNOVO E RISOLUZIONE</b></p>                       |   |
| <p><b>DURATA MINIMA DEL CONTRATTO</b></p>                         | <p>Il contratto è a tempo indeterminato</p>   |
| <p><b>CONDIZIONI DI RINNOVO O RISOLUZIONE</b></p>                 | <p>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>  |
| <p><b>CONDIZIONI DI RISOLUZIONE ANTICIPATA, ONERI E COSTI</b></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> <p><b>Costi di disattivazione: € 94.90</b></p> |