

Sintesi Contrattuale

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

Servizi e apparecchiature*	
Descrizione delle principali caratteristiche dei servizi	Servizio di accesso a Internet fisso.
Volume, quantità di chiamate, messaggi e traffico dati	Internet illimitato
Apparecchiature	-

*Offerta riservata ai clienti residenziali.

La fruizione del Servizio richiede l'installazione di un Modem compatibile. Le condizioni di utilizzo e configurazione del Modem sono riportate nel sito enel.it. In ogni caso, potrà ricevere informazioni e la relativa documentazione a supporto contattando il Servizio Clienti di Enel Energia 800 900 860 o in alternativa uno degli altri canali di contatto presenti nella Carta dei Servizi.



Il servizio di accesso ad Internet sarà fornito su tecnologia FTTC. Per FTTC, Fiber to the Cabinet, si intende un'architettura in misto fibra/rame, con fibra fino alla cabina in strada e rame dalla cabina fino a casa dell'utente finale.

Velocità del servizio Internet e mezzi di ricorso		
Velocità di connessione internet massima stimata	Download	Fino a 200 Mbps
	Upload	Fino a 30 Mbps
Velocità di connessione internet normalmente disponibile	Download	-
	Upload	-
Velocità minima di connessione Internet	Download	40 Mbps
	Upload	4 Mbps

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).

	<p>Le velocità di navigazione indicate per le singole offerte sono quelle massime. Quelle effettive dipendono da: copertura di rete, capacità, tecnologia disponibile nella tua zona, grado di congestione della rete, capacità del server a cui si è collegati, distanza della rete di accesso che separa la sede del cliente dalla centrale o dal cabinet cui è attestata la linea telefonica e dall'eventuale utilizzo della connessione Wi-Fi. Per verificare la velocità di navigazione effettiva è possibile ricorrere al software di Misura Internet Ne.me.sys messo a disposizione da AGCOM.</p> <p>La tipologia di connessione fornita dipende dalla architettura di rete presente sul territorio. Per il tuo indirizzo la tecnologia fornita è:</p> <p>Tecnologia FTTC (Fiber to the Cabinet) con velocità massima fino a 200 Mbps in download e fino a 30 Mbps in upload, che consente una connessione fibra fino al cabinet e poi in rame fino alla casa del cliente.</p> <p>Per consultare le velocità minime garantite visita il sito enel.it</p>
Mezzi di ricorso	<p>In conformità a quanto previsto dalla Delibera AGCom n. 244/08/CSP, in caso di discrepanza continuativa o regolarmente ricorrente tra la prestazione effettiva del servizio di accesso a Internet riguardante la velocità o altri parametri di qualità del servizio e la prestazione indicata nel contratto è possibile presentare un reclamo ai contatti sopra indicati dopo aver eseguito una verifica con il Ne.me.sys disponibile sul sito www.misurainternet.it</p>

Tutti i dettagli sulla velocità di navigazione, tecnologia e canali di contatto Enel Energia sono disponibili nell'Area Cliente sul sito enel.it, nella Carta dei Servizi e nelle Condizioni Generali di Contratto.

Prezzo	
Costo di attivazione	Gratuito.
Costo mensile	<p>Canone base: 26,90 € al mese (IVA inclusa).</p> <p>Salvo sconti o promozioni indicati nei materiali di comunicazione commerciale e/o in altri documenti messi a disposizione del cliente.</p>
Costi servizi aggiuntivi	-
Costi legati al consumo	-
Sconti e durata	-

Durata, rinnovo e risoluzione	
Durata minima del contratto	Il contratto ha una durata di 12 mesi al termine dei quali lo stesso verrà automaticamente rinnovato a tempo indeterminato.
Condizioni di rinnovo o risoluzione al termine della durata minima	-
Condizioni di risoluzione anticipata, oneri e costi	<p>Il Cliente può recedere in ogni momento dal presente Contratto, con un preavviso di almeno 30 giorni, contattando il Servizio Clienti, presso uno Spazio Enel, oppure inviando il modulo di recesso disponibile sul sito enel.it ad un dei canali:</p> <p>Casella e-mail: allegati.enelenergia@enel.com</p> <p>Pec: servizio.clienti.enelenergia@pec.enel.it</p>

	<p>Posta: Casella Postale 8080 – 85100 Potenza (PZ)</p> <p>Il recesso produrrà effetto dalla data di registrazione della richiesta di cessazione nei sistemi informatici di Enel Energia e, comunque, non oltre 30 giorni dalla comunicazione del Cliente.</p> <p>In caso di recesso o di sospensione del servizio per morosità, Enel Energia addebiterà al Cliente un costo di disattivazione pari a 26,90€ (IVA inclusa). Tale costo non è dovuto se decidi di recedere per la mancata accettazione delle variazioni contrattuali ed economiche comunicate da Enel Energia o quando il tuo accesso ad Internet non rispetta i livelli di qualità previsti contrattualmente o quando, alla scadenza del primo impegno contrattuale, il contratto verrà automaticamente rinnovato a tempo indeterminato.</p>
Condizioni di sblocco dell'apparato	-

Per maggiori informazioni si invita a prendere visione delle Condizioni Generali di Contratto e della Carta dei Servizi.

Funzioni per utenti finali con disabilità
<p>In osservanza della delibera 290/21/CONS (Disposizioni in materia di misure riservate a consumatori con disabilità per i servizi di comunicazione elettronica da postazione fissa e mobile), Enel Energia offre uno sconto del 50% sull'offerta agli utenti:</p> <ul style="list-style-type: none">• non vedenti appartenenti alle categorie individuate dalla legge n. 138/2001 s.m.i; non udenti ai sensi della legge n. 138 del 2001;• nel cui nucleo familiare risiede un soggetto non vedente o non udente appartenente alle categorie di cui sopra.• che usufruiscono sulla fornitura dell'agevolazione riservata a “invalidi con gravi limitazioni della capacità di deambulazione” ai sensi dell'articolo 30, comma 7, della legge n° 388/2000 e già concessa dall'operatore cedente, come previsto dalla Del. AGCom 36/23/CON <p>Lo sconto è applicato sul canone base e non cumulabile con ulteriori sconti. Maggiori informazioni sull'offerta agevolata sono disponibili sul sito enel.it</p>

Altre informazioni pertinenti