

### Prestazioni fornite con le offerte

1.Nome commerciale dell'offerta	Enel Naviga Smart New Enel Naviga Smart Premium New Enel Naviga Smart Net Neutrality New Enel Naviga Smart Net Neutrality Premium New Formidabile Naviga Smart Dual Formidabile Naviga Smart Trio
2.Tecnologia utilizzata per fornire il servizio	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.
3.Velocità minime della connessione	40 Mbps in Download e 4 Mbps in Upload
4. Ritardo massimo della connessione	70msec
5.Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione	0,1%
6.Velocità massime della connessione	Fino a 50 Mbps in Download e Fino a 15 Mbps in Upload
7.Velocità normalmente disponibili della connessione	45 Mbps in Download 10 Mbps in Upload
8.Velocità pubblicizzate della connessione	Fino a 200 Mbps in Download e fino a 20 Mbps in Upload
9.Tipologia di indirizzo IPv4 assegnato	IP pubblico condiviso (attraverso funzione NAT)
10.Tipologia di indirizzi IPv6 assegnati	Non disponibili
11. Disponibilità di meccanismi di QoS	Non disponibili
12.Eventuali limitazioni del servizio d'accesso a Internet	Non sono utilizzate misure di gestione del traffico.
13.Informazioni relative al modem libero	<a href="https://www.enel.it/it/supporto/assistenza-fibra/configurazione-modem-libero">https://www.enel.it/it/supporto/assistenza-fibra/configurazione-modem-libero</a>
14. Antivirus, firewall	Antivirus: No. Firewall: Si
15. Assistenza tecnica	800 900 860 <a href="http://www.enel.it">www.enel.it</a>

Per inoltrare un reclamo puoi utilizzare uno dei seguenti canali di contatto di Enel Energia:

- Servizio Clienti di Enel Energia secondo le alternative proposte nella sezione Supporto ("Contattaci") sul sito Web [www.enel.it](http://www.enel.it) e tramite live chat

-Dalla sezione "come fare un reclamo" del sito [www.enel.it](http://www.enel.it) (percorso [www.enel.it/it/supporto/faq/come-fare-un-reclamo-enel-energia](http://www.enel.it/it/supporto/faq/come-fare-un-reclamo-enel-energia))

- posta ordinaria presso la Casella Postale 8080 – 85100 Potenza PZ.

Per maggiori informazioni è possibile consultare la Carta dei Servizi sul sito [www.enel.it](http://www.enel.it)

Secondo quanto previsto dalla delibera AGCOM 156/2023/CONS, il cliente può ottenere una misura certificata della qualità della propria connessione tramite il software di misura Ne.Me.Sys, scaricabile alla pagina <https://misurainternet.it/misura-nemesys/>.

Qualora il cliente riscontri valori peggiorativi rispetto a quelli indicati nei punti da 3 a 7 di cui sopra, potrà inviare, entro 30 giorni, un reclamo con allegato il certificato attestante la misura effettuata.

Laddove, entro 30 giorni dall'invio del reclamo, i valori misurati risultino ancora inferiori rispetto a quelli sopra indicati, il cliente ha facoltà:

- a. di recedere senza costi dal contratto mediante comunicazione da inviare a Enel Energia con lettera raccomandata o messaggio di posta elettronica certificata, o in alternativa di modificare gratuitamente l'offerta sottoscritta, aderendo ad una offerta con prezzo inferiore con la medesima tecnologia, qualora presente a listino;
- b. di richiedere l'indennizzo contrattualmente previsto o di avviare una procedura tramite piattaforma ConciliaWeb dell'AGCOM<sup>1</sup>.

L'opzione b) è alternativa alla a) nel caso di mancato rispetto della velocità minima, ritardo della connessione e tasso di perdita dei pacchetti. Nel caso di mancato rispetto della velocità massima o della velocità normalmente disponibile è possibile ricorrere soltanto all'opzione b).

<sup>1</sup>Gli indennizzi relativi alle velocità minime, al ritardo massimo di trasmissione dati, al tasso massimo di perdita dei pacchetti e alle velocità massime e normalmente disponibili saranno definiti e resi noti entro 120 giorni dalla pubblicazione del documento AGCOM *"Linee guida attuative delle disposizioni dell'AGCOM sulla qualità di accesso a internet da postazione fissa"* (cfr. art. 12, comma 6, della Delibera 156/23/CONS).

Si specifica che, relativamente alle velocità massime e alle velocità normalmente disponibili, il cliente potrà richiederli a seguito del rilascio della versione aggiornata del software di misura AGCOM (Ne.Me.Sys).