



Prestazioni fornite con le offerte

1.Nome commerciale dell'offerta	Enel Fibra New Enel Fibra Aree CD New Enel Fibra Premium New Enel Fibra Premium Aree CD New Enel Fibra Net Neutrality New Enel Fibra Net Neutrality Aree CD New Enel Fibra Net Neutrality Premium New Enel Fibra Net Neutrality Premium Aree CD New Formidabile Fibra Dual Formidabile Fibra Trio Formidabile Fibra Dual Aree CD Formidabile Fibra Trio Aree CD
2.Tecnologia utilizzata per fornire il servizio	Il servizio di accesso ad Internet sarà fornito su tecnologia Fiber to the Home ("FTTH"). Per FTTH si intende un'architettura in fibra ottica che va dalla centrale fino all'abitazione dell'utente finale.
3.Velocità minime della connessione	100 Mbps in Download e 20 Mbps in Upload
4. Ritardo massimo della connessione	50msec
5.Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione	0,1%
6.Velocità massime della connessione	Fino a 300 Mbps in Download e Fino a 55 Mbps in Upload
7.Velocità normalmente disponibili della connessione	250 Mbps in Download 40 Mbps in Upload
8.Velocità pubblicizzate della connessione	Fino a 1000 Mbps in Download e Fino a 300 Mbps in Upload
9.Tipologia di indirizzo IPv4 assegnato	Assegnazione statica di IPv4 privato e NAT statico su IP pubblico condiviso
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	https://www.enel.it/it/supporto/assistenza-fibra/configurazione-modem-libero
14.Antivirus, firewall	Antivirus: Non presente. Firewall: Presente in versione base sulle CPE.
15.Assistenza tecnica	800 900 860, www.enel.it

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 enel.it e tramite live chat

-Dalla sezione "come fare un reclamo" del sito enel.it (percorso 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

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'AGCOM¹.

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).

¹Gli 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).