

Prospetto di trasparenza tecnica

1. Nome commerciale dell'offerta	Plenitude Fibra FTTC
2. Tecnologia utilizzata per fornire il servizio	Il servizio di accesso ad Internet è fornito su tecnologia Fiber to the Cabinet ("FTTC"). Per FTTC si intende un'architettura mista fibra/rame, con collegamento in fibra ottica dalla centrale fino all'armadio di strada e collegamento in rame dall'armadio di strada fino all'abitazione del Cliente.
3. Velocità minime della connessione	5 Mbps in Download e 1 Mbps in Upload
4. Ritardo massimo della connessione	70 msec
5. Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione	0,10%
6. Velocità massime della connessione	Fino a 70 Mbps in Download e Fino a 7 Mbps in Upload
7. Velocità normalmente disponibili della connessione	10 Mbps in Download 1 Mbps in Upload
8. Velocità pubblicizzate della connessione	Fino a 100 Mbps in Download e fino a 20 Mbps in Upload
9. Tipologia di indirizzo IPv4 assegnato	Privato con assegnazione dinamica o statica.
10. Tipologia di indirizzi IPv6 assegnati	Non previsti
11. Disponibilità di meccanismi di QoS	No
12. Eventuali limitazioni del servizio d'accesso a Internet	Nessuna
13. Informazioni relative al modem libero	https://eniplenitude.com/info/gestisci-la-fibra-di-plenitude/modem
14. Antivirus, firewall	Firewall presente in versione base sulle CPE
15. Assistenza tecnica	Numero verde gratuito 800.900.700 da rete fissa e allo 02.444.141 da rete mobile al costo per il Cliente in base al piano tariffario del proprio operatore telefonico



Secondo quanto previsto dalla delibera AGCOM 156/23/CONS, il cliente può ottenere una misura certificata delle prestazioni della propria connessione Internet tramite il software Ne.Me.Sys disponibile sul sito www.misurainternet.it.

Qualora il cliente riscontri valori peggiorativi delle prestazioni del servizio Internet rispetto a quelli indicati nei punti da 3 a 7 del presente prospetto di trasparenza tecnica per problematiche imputabili a Plenitude, potrà inviare, entro 30 giorni, un reclamo con allegato il certificato attestante la misura effettuata ad uno dei seguenti contatti:

- Via web accedendo all'Area Personale



- Casella Postale 71 - 20068 Peschiera Borromeo (MI)
- Chiamando il Numero verde gratuito 800.900.700 da rete fissa e allo 02.444.141 da rete mobile al costo per il Cliente in base al piano tariffario del proprio operatore telefonico
- Presso Negozi Flagship Store/ Store Eni Plenitude.

Qualora, entro 30 giorni dall'invio del reclamo, le prestazioni del servizio Internet risultino ancora inferiori rispetto a quelle sopra indicate nel presente prospetto di trasparenza tecnica, il cliente ha facoltà:

- a. di recedere senza costi dal contratto mediante comunicazione da effettuare attraverso uno dei seguenti canali: via web accedendo all'Area Personale; scrivendo a Casella Postale 71 - 20068 Peschiera Borromeo (MI); presso Negozi Flagship Store/ Store Eni Plenitude; chiamando il numero verde gratuito 800.900.700 da rete fissa e allo 02.444.141 da rete mobile al costo per il Cliente in base al piano tariffario del proprio operatore telefonico; oppure
- b. di richiedere l'indennizzo previsto nella Carta dei Servizi o di avviare una procedura tramite la piattaforma ConciliaWeb dell'AGCOM.

L'opzione b) è alternativa all'opzione 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).

Per maggiori informazioni è possibile consultare la Carta dei Servizi sul sito eniplenitude.com.

Prospetto di trasparenza tecnica

1. Nome commerciale dell'offerta	Plenitude Fibra FTTC
2. Tecnologia utilizzata per fornire il servizio	Il servizio di accesso ad Internet è fornito su tecnologia Fiber to the Cabinet ("FTTC"). Per FTTC si intende un'architettura mista fibra/rame, con collegamento in fibra ottica dalla centrale fino all'armadio di strada e collegamento in rame dall'armadio di strada fino all'abitazione del Cliente.
3. Velocità minime della connessione	10 Mbps in Download e 1 Mbps in Upload
4. Ritardo massimo della connessione	70 msec
5. Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione	0,1%
6. Velocità massime della connessione	Fino a 150 Mbps in Download e Fino a 15 Mbps in Upload
7. Velocità normalmente disponibili della connessione	20 Mbps in Download 2 Mbps in Upload
8. Velocità pubblicizzate della connessione	Fino a 200Mbps in Download e fino a 20Mbps in Upload
9. Tipologia di indirizzo IPv4 assegnato	Privato con assegnazione dinamica o statica.
10. Tipologia di indirizzi IPv6 assegnati	Non previsti
11. Disponibilità di meccanismi di QoS	No
12. Eventuali limitazioni del servizio d'accesso a Internet	Nessuna
13. Informazioni relative al modem libero	https://eniplenitude.com/info/gestisci-la-fibra-di-plenitude/modem
14. Antivirus, firewall	Firewall presente in versione base sulle CPE
15. Assistenza tecnica	Numero verde gratuito 800.900.700 da rete fissa e allo 02.444.141 da rete mobile al costo per il Cliente in base al piano tariffario del proprio operatore telefonico



Secondo quanto previsto dalla delibera AGCOM 156/23/CONS, il cliente può ottenere una misura certificata delle prestazioni della propria connessione Internet tramite il software Ne.Me.Sys disponibile sul sito www.misurainternet.it.

Qualora il cliente riscontri valori peggiorativi delle prestazioni del servizio Internet rispetto a quelli indicati nei punti da 3 a 7 del presente prospetto di trasparenza tecnica per problematiche imputabili a Plenitude, potrà inviare, entro 30 giorni, un reclamo con allegato il certificato attestante la misura effettuata ad uno dei seguenti contatti:

- Via web accedendo all'Area Personale



- Casella Postale 71 - 20068 Peschiera Borromeo (MI)
- Chiamando il Numero verde gratuito 800.900.700 da rete fissa e allo 02.444.141 da rete mobile al costo per il Cliente in base al piano tariffario del proprio operatore telefonico
- Presso Negozi Flagship Store/ Store Eni Plenitude.

Qualora, entro 30 giorni dall'invio del reclamo, le prestazioni del servizio Internet risultino ancora inferiori rispetto a quelle sopra indicate nel presente prospetto di trasparenza tecnica, il cliente ha facoltà:

- a. di recedere senza costi dal contratto mediante comunicazione da effettuare attraverso uno dei seguenti canali: via web accedendo all'Area Personale; scrivendo a Casella Postale 71 - 20068 Peschiera Borromeo (MI); presso Negozi Flagship Store/ Store Eni Plenitude; chiamando il numero verde gratuito 800.900.700 da rete fissa e allo 02.444.141 da rete mobile al costo per il Cliente in base al piano tariffario del proprio operatore telefonico; oppure
- b. di richiedere l'indennizzo previsto nella Carta dei Servizi o di avviare una procedura tramite la piattaforma ConciliaWeb dell'AGCOM.

L'opzione b) è alternativa all'opzione 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).

Per maggiori informazioni è possibile consultare la Carta dei Servizi sul sito eniplenitude.com.