



Carta dei servizi Plenitude

La presente Carta dei Servizi illustra gli impegni di Plenitude in relazione alla fornitura del servizio di accesso a Internet su rete fissa e costituisce uno strumento di informazione, chiaro e semplice, per garantirti il massimo della trasparenza.

La Carta dei Servizi è conforme alla normativa vigente e alle disposizioni dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), incluse le Delibere 179/03/CSP, 156/23/CONS, 255/24/CONS e 347/18/CONS.

La Carta dei Servizi è un documento contrattuale e accompagna le Condizioni Generali di Contratto, la Sintesi Contrattuale, il modulo contenente il testo della Proposta di Contratto e l'Informativa Privacy, ai quali si rinvia per ulteriori dettagli sulle condizioni di fornitura del servizio.

1. I valori di Plenitude

- **Condivisione** : della conoscenza, per raggiungere i nostri obiettivi e dare valore al nostro lavoro
- **Passione** : per il nostro lavoro, che guida idee e azioni e che trasmettiamo a clienti e ai partner
- **Coraggio** : di cambiare schemi, superare ostacoli e portare innovazione utile alle persone
- **Correttezza** : per guadagnarci il rispetto e la fiducia dei nostri clienti e delle nostre persone.
- **Semplicità** : per abbattere sovrastrutture e complicazioni, attraverso soluzioni semplici.
- **Diversità** : come risorsa fondamentale per l'arricchimento delle nostre persone.

2. L'offerta

Forniamo servizi di accesso a Internet su rete fissa tramite fibra ottica FTTH (Fiber to the Home, ossia un'architettura in fibra ottica che collega direttamente la centrale all'abitazione del Cliente) e, ove previsto da Plenitude, altre tecnologie miste fibra/rame (inclusa la tecnologia FTTC - Fiber to the Cabinet, ossia un'architettura 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) esclusivamente nelle aree coperte dalle reti basate su tali tecnologie. Ai sensi della Delibera AGCOM n. 290/21/CONS, alcune offerte sono dedicate a utenti con disabilità, non udenti e non vedenti. Ci impegniamo a garantire una connessione Internet regolare, continua e senza interruzioni, salvo interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria o cause non imputabili alla nostra responsabilità. Per usufruire dei nostri servizi è necessaria l'installazione e l'utilizzo di un modem, router o altro apparato con analoga funzione ("**Apparato**"), il cui uso è fornito gratuitamente da Plenitude, oppure di un altro Apparato compatibile scelto da te e non fornito da Plenitude. Le condizioni di utilizzo e configurazione dell'Apparato sono disponibili su www.eniplenitude.com ("**Portale**"). In ogni caso, puoi ottenere informazioni e documentazione di supporto sul Portale o contattando il nostro Servizio Clienti.

2.1 Condizioni Economiche

I dettagli economici dell'offerta, inclusi il costo mensile, eventuali sconti, la durata del Contratto, le condizioni per il recesso anticipato ed eventuali oneri sono specificati nella Sintesi Contrattuale.

Sono inoltre da considerare per tutte le tipologie di offerta le seguenti ulteriori condizioni economiche:

- 2 € (iva inclusa) per l'invio di ciascuna fattura in formato cartaceo;
- 2 € (iva inclusa) per l'invio di ciascun sollecito di pagamento in relazione agli importi indicati nelle fatture;
- 6 € (iva inclusa) per ciascuna comunicazione di diffida di pagamento;
- **12 €** (iva inclusa) per ogni attività di sospensione effettuata a seguito di morosità del Cliente.

Se l'offerta include l'installazione dell'Apparato il cui uso è fornito gratuitamente da Plenitude, ci impegniamo a riparare gratuitamente i guasti e i malfunzionamenti dell'Apparato per tutta la durata del Contratto, eccetto nei casi di guasti causati direttamente o indirettamente da dolo o colpa, o dovuti a difetti di funzionamento di apparati, impianti o terminali non forniti da Plenitude. Potrai comunque utilizzare un Apparato nella tua disponibilità, purché esso abbia le caratteristiche tecniche adeguate al funzionamento del servizio. L'installazione dell'Apparato e successiva attivazione della linea darà luogo all'attivazione del servizio. Plenitude addebiterà una penale di 85 € (iva inclusa) per rottura o furto dell'Apparato fornito dalla stessa Plenitude e dovuti a cause a te imputabili.

In caso di difetti o malfunzionamenti, l'Apparato sarà sostituito senza costi aggiuntivi per tutta la durata del Contratto. Per qualsiasi necessità di assistenza tecnica, potrai contattare il nostro Servizio Clienti tramite i contatti indicati alla successiva sezione "I canali di contatto".



3. I canali di contatto

Allo scopo di ottenere assistenza in relazione al Contratto, nonché chiarimenti sugli aspetti contrattuali e tecnici del servizio fornito, potrai contattare Plenitude tramite i seguenti canali:

- Via web accedendo all'Area Personale
- Casella Postale 71 - 20068 Peschiera Borromeo (MI)
- Chiamando al 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.

4. Gli impegni di Plenitude

In questa sezione illustriamo gli impegni che adottiamo con riferimento alla fornitura dei servizi, ai livelli di qualità garantiti, agli eventuali indennizzi previsti in caso di mancato rispetto degli standard promessi, alle agevolazioni dedicate ai Clienti con esigenze speciali.

4.1 Sottoscrizione e attivazione dell'Offerta

Ci impegniamo a offrire un'informazione chiara, trasparente e professionale, assicurando tutti i dettagli necessari per una scelta consapevole. Potrai trovare l'offerta più adatta a te sul Portale, o rivolgendoti ad uno dei Negozi Flagship o degli Store Plenitude. Prima di attivare il servizio Internet, verifica la copertura nella tua zona consultando l'elenco dei comuni disponibili sul Portale.

I tempi di attivazione del servizio (e dell'eventuale migrazione della linea da altro operatore) possono variare in base a:

- la tecnologia di connessione disponibile presso il tuo indirizzo;
- se, in sede di conclusione del Contratto, hai richiesto o meno di dare immediata attivazione al servizio prima che siano decorsi i tempi previsti per l'esercizio del diritto di ripensamento (attivazione anticipata). Se eserciterai il diritto di ripensamento di cui sopra dopo aver richiesto l'esecuzione immediata del Contratto ai sensi dell'art. 50, comma 3, o dell'art. 51, comma 8, del Codice del Consumo, sarai tenuto a corrispondere a Plenitude il costo dei servizi forniti da quest'ultima fino al momento in cui essa è venuta a conoscenza della tua intenzione di esercitare il diritto di ripensamento.

L'attivazione del servizio avverrà entro 90 giorni dalla comunicazione da parte di Plenitude dell'accettazione della tua Proposta di Contratto, fatti salvi eventuali impedimenti non imputabili a Plenitude o casi di particolare complessità tecnica. In tali situazioni, Plenitude potrebbe (i) non procedere con l'attivazione e risolvere il Contratto, informandoti tempestivamente; o (ii) modificare le tempistiche e le modalità di attivazione, fornendoti una comunicazione dedicata. **L'art. 3.4 delle Condizioni Generali di Contratto indica i tuoi obblighi relativi alle attività necessarie per l'attivazione del servizio.**

Se scegli di utilizzare l'Apparato incluso gratuitamente nell'offerta da Plenitude, puoi trovare le istruzioni d'uso sul Portale. Se preferisci utilizzare un tuo Apparato, la documentazione tecnica per verificare i dispositivi compatibili è disponibile sul Portale.

Ti terremo aggiornato sullo stato dell'attivazione del servizio tramite la tua Area Personale accessibile tramite il Portale.

Tutte le informazioni relative alla durata del Contratto, ai costi, e a eventuali promozioni sono incluse nella Sintesi Contrattuale.

4.2 Fatturazione e pagamenti

Ci impegniamo ad emettere la fattura elettronica con cadenza mensile con almeno 20 giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza del pagamento.

Copia della fattura, contenente anche il riepilogo dei costi, sarà disponibile nella tua Area Personale contestualmente alla notifica della sua emissione inviata via e-mail o SMS. Qualora ci richiedessi espressamente l'invio della fattura in modalità cartacea, Plenitude addebiterà, per ciascun invio, un importo pari a 2 € (IVA inclusa) per le spese di spedizione.

Qualora nei processi di rilevazione del traffico e/o di fatturazione vengano commessi errori, Plenitude provvederà alla correzione degli stessi nella prima fattura utile.

In caso di emissione di una nota di credito recante importi da restituirti a vario titolo:

a) Qualora il servizio sia attivo, l'eventuale rimborso non verrà erogato direttamente, ma sarà compensato con le fatture successive, salvo esplicita richiesta di rimborso da parte tua tramite le seguenti modalità:

- Su conto domiciliato, se disponi di domiciliazione bancaria
- Su IBAN indicando l'intestatario del conto
- tramite bonifico domiciliato presso gli uffici postali

b) Qualora il servizio sia cessato, il rimborso verrà erogato automaticamente con le seguenti modalità:

- Su conto domiciliato, se disponi di domiciliazione bancaria
- Tramite bonifico domiciliato presso gli uffici postali, nel caso in cui tu non sia domiciliato su conto bancario.

Qualora desiderassi ricevere il rimborso su un IBAN bancario specifico potrai richiederlo contattando il Servizio Clienti.



4. Gli impegni di Plenitude

Puoi pagare la fattura richiedendo la domiciliazione su conto corrente bancario o postale, oppure l'addebito automatico su carta di credito dotata di PAN (codice di 16 cifre) emessa in area SEPA appartenenti ai principali circuiti. Nella misura in cui l'offerta preveda solamente tali metodi di pagamento possibili, e qualora i suddetti addebiti non siano attivati o si disattivino (per qualsiasi motivo) in un momento successivo alla conclusione del Contratto, riceverai una nota recante l'indicazione di un metodo pagamento alternativo, con avviso che, in caso di mancata attivazione o ripristino dell'addebito su conto corrente o su carta di credito entro i 30 giorni successivi alla ricezione della suddetta nota, Plenitude potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c. inviando apposita comunicazione a mezzo raccomandata A/R o PEC, fatta salva ogni altra azione per la tutela dei propri interessi e fermo restando quanto previsto all'art. 8 delle Condizioni Generali di Contratto.

Ricorda che se attivi la domiciliazione su conto corrente bancario o postale, oppure l'addebito su carta di credito, l'addebito verrà automaticamente effettuato il giorno della scadenza riportato in fattura. L'addebito diretto permette inoltre di evitare le file agli sportelli e risparmiare le commissioni di pagamento se non previste dal tuo istituto di credito.

Si precisa che non è ricompreso tra i metodi di pagamento accettati l'addebito su IBAN non collegato a un conto corrente bancario o postale (ad esempio, IBAN associato a carte prepagate o ad altri strumenti di moneta elettronica).

Il pagamento della fattura e degli altri costi potrà essere effettuato anche utilizzando gift card o voucher eventualmente emessi da Plenitude, sulla base delle modalità e condizioni indicate per l'utilizzo degli stessi.

Verifica tutte le informazioni sulle modalità e i canali di pagamento che ti mette a disposizione Plenitude sul Portale e nella sezione "Informazioni utili" della fattura.

Nel caso di ritardo nei pagamenti delle fatture, fermo restando il diritto di Plenitude di sospendere i servizi, in tutto o in parte, e/o risolvere il Contratto, Plenitude applicherà al Cliente gli interessi moratori (calcolati su base annua, pari al tasso ufficiale di riferimento (TUR) aumentato di 3,5 punti percentuali). Per maggiori informazioni verifica quanto riportato all'art. 8 delle Condizioni Generali di Contratto.

Per chiarimenti circa la tua posizione contrattuale e i dati riportati in fattura puoi accedere alla tua Area Personale o rivolgerti al Servizio Clienti di Plenitude, oltre che utilizzare tutti gli altri canali di contatto che hai a disposizione e che trovi indicati nella precedente sezione "I canali di contatto".

Il diritto ai corrispettivi previsti dal Contratto si prescrive in due anni, ai sensi dell'art. 1, comma 1-bis1, D.L. n. 7/2007.

4.3 Servizio di Assistenza al Cliente

Plenitude si impegna a comprendere e soddisfare le esigenze dei propri clienti, ascoltando le loro richieste e garantendo un servizio efficiente. L'assistenza commerciale e tecnica è disponibile attraverso tutti i canali indicati nella sezione "I canali di contatto", offrendo supporto per richieste di informazioni, assistenza commerciale e amministrativa, nonché segnalazioni di guasti. Plenitude risponderà tempestivamente alle richieste dei clienti e, attraverso un'accurata raccolta di feedback provenienti da segnalazioni, reclami e indagini di mercato, valuterà il livello di soddisfazione per migliorare continuamente la qualità dei propri servizi.

4.4 Ripensamento e Recesso

Ripensamento Il Contratto si perfeziona nel momento in cui riceverai da Plenitude la comunicazione di accettazione della tua Proposta di Contratto. Se decidi di esercitare il diritto di ripensamento, potrai farlo entro 14 giorni dalla data di conclusione del Contratto o, solamente in caso di conclusione del Contratto a seguito di visita presso l'abitazione del Cliente, entro 30 giorni dalla data di conclusione del Contratto. Per esercitare il diritto di ripensamento, puoi utilizzare anche il modulo allegato al Contratto e disponibile sull'Area Personale e sul Portale. Durante il periodo di ripensamento, il Contratto non sarà eseguito, a meno che tu non abbia richiesto espressamente l'avvio delle procedure per l'attivazione del servizio (e l'eventuale migrazione della linea da altro operatore) prima della scadenza del termine di ripensamento. Se eserciterai il diritto di ripensamento dopo aver richiesto l'esecuzione immediata del Contratto ai sensi dell'art. 50, comma 3, o dell'art. 51, comma 8, del Codice del Consumo, sarai tenuto a corrispondere a Plenitude il costo dei Servizi forniti da quest'ultima fino al momento in cui essa sarà venuta a conoscenza della tua intenzione di esercitare il diritto di ripensamento. L'esercizio del diritto di ripensamento non comporterà il ripristino automatico del rapporto con il tuo precedente operatore, che dovrai richiedere direttamente all'operatore scelto, ma determinerà la cessazione del servizio da parte di Plenitude.

Recesso - Puoi recedere dal Contratto in qualsiasi momento, contattando il Servizio Clienti, recandoti presso un Negozio Flagship o Store Plenitude, oppure inviando il modulo di recesso disponibile sul Portale attraverso uno dei canali indicati. Il recesso avrà efficacia decorsi 30 giorni dalla data di ricezione della comunicazione di recesso.

In caso di recesso, sei comunque tenuto a:

- Pagare il corrispettivo del servizio usufruito fino alla data di efficacia del recesso.
- Pagare un costo di disattivazione, come indicato nella Sintesi Contrattuale. Questo costo non sarà applicato: dopo i primi 24 mesi dalla conclusione del Contratto, se recedi per mancata accettazione delle variazioni contrattuali comunicate da Plenitude, oppure

4. Gli impegni di Plenitude

in caso di discrepanza significativa, continuativa o frequentemente ricorrente dei livelli minimi di qualità e delle prestazioni dei servizi.

I canali per la restituzione dei moduli di ripensamento e recesso sono i seguenti:

- Via web accedendo all'Area Personale
- Casella Postale 71 - 20068 Peschiera Borromeo (MI)
- al 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.

4.5 Reclami e Procedura di Conciliazione

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

- Via web accedendo all'Area Personale
- Casella Postale 71 - 20068 Peschiera Borromeo (MI)
- al 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.

Provvederemo a gestire il reclamo entro 30 giorni dal ricevimento dello stesso e te ne comunicheremo l'esito entro ulteriori 10 giorni. In caso di mancata o ritardata risposta entro il termine indicato, sono previsti indennizzi il cui importo è indicato nella successiva sezione "Indennizzi".

In caso di rigetto del reclamo da parte di Plenitude, ti sarà inviata apposita comunicazione scritta adeguatamente motivata. Qualora non fossi soddisfatto dell'esito del reclamo, potrai ricorrere gratuitamente al tentativo obbligatorio di Conciliazione presso il Co.Re.Com. territorialmente competente, secondo quanto previsto dalla Delibera AGCOM n. 203/18/CONS; in alternativa, potrai intraprendere il tentativo obbligatorio di conciliazione attraverso gli organismi ADR iscritti nell'elenco di cui alla Delibera AGCOM n. 661/15/CONS, oppure dinanzi alle Camere di Commercio o agli organismi di composizione stragiudiziale delle controversie aderenti al protocollo d'intesa stipulato tra AGCOM e UNIONCAMERE, ai sensi degli artt. 141 e ss. del Codice del Consumo. Per inoltrare inviti alla procedura di Negoziazione Assistita e Mediazione civile presso le Camere di Commercio o gli Organismi di Mediazione puoi scrivere alla Casella Postale indicata nella sezione 3 oppure tramite i canali indicati nella sezione "I nostri contatti".

In caso di controversie tra Plenitude ed il Cliente, sono applicabili i termini e le modalità stabiliti dal regolamento approvato da AGCOM con Delibera n. 203/18/CONS; in particolare, non potrà essere proposto ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione da ultimare entro 30 giorni dalla proposizione dell'istanza ad AGCOM. A tal fine, i termini per agire in sede giurisdizionale sono sospesi fino alla scadenza del termine per la conclusione del procedimento di conciliazione.

4.6 Indennizzi

In caso di mancato rispetto degli standard di qualità del servizio da parte di Plenitude, potrai ottenere un indennizzo sulla base di quanto indicato nella successiva tabella. In particolare:

- in caso di (i) ritardo nel tempo di attivazione del servizio, e (ii) sospensione o cessazione del servizio in assenza dei presupposti o di preavviso, potrai ricevere l'indennizzo automaticamente, previa segnalazione del ritardo o disservizio;
- in tutti gli altri casi, sarà necessario presentare apposito reclamo con richiesta espressa di indennizzo.

Potrai presentare le segnalazioni, i reclami e le richieste di indennizzo utilizzando uno dei canali di contatto di Plenitude indicati nella sezione "Reclami e Procedura di Conciliazione", e riceverai l'esito della richiesta, e le ulteriori comunicazioni connesse, entro i termini indicati nella medesima sezione "Reclami e Procedura di Conciliazione".

Gli indennizzi previsti per i servizi di connessione Internet su rete fissa sono riportati nella seguente tabella.

4. Gli impegni di Plenitude

Indicatori di qualità e indennizzi per il servizio di accesso ad Internet da postazione fissa

| Indicatore | Tempo standard risposta | Indennizzo | Tipo di Indennizzo |
|---|--|---|--------------------|
| Ritardo attivazione del servizio o trasloco dell'utenza | 90 giorni dalla conclusione del Contratto | 7,50 euro per ogni giorno lavorativo di ritardo per ciascun servizio non accessorio, fino ad un massimo di 150 euro | Automatico |
| Sospensione o cessazione amministrativa del servizio in assenza dei relativi presupposti o del previsto preavviso | / | 7,50 euro per ogni giorno lavorativo di sospensione o cessazione amministrativa di ciascun servizio non accessorio, fino ad un massimo di 150 euro | Automatico |
| Malfunzionamento del servizio imputabile a Plenitude | Intervento entro 3 giorni lavorativi dal giorno successivo alla segnalazione | 5 euro per ogni giorno lavorativo di ritardo nella risoluzione del malfunzionamento di ciascun servizio non accessorio, fino ad un massimo di 100 euro. | A richiesta |
| Mancata o ritardata risposta ai reclami | 40 giorni dalla ricezione del reclamo (si considera anche il tempo di invio della comunicazione) | 2,50 euro per ogni giorno lavorativo di ritardo, fino a un massimo di 100 euro | Automatico |
| Mancato rispetto dei valori indicati nel prospetto della Trasparenza Tecnica dell'offerta, relativi a velocità di trasmissione dati, ritardo di trasmissione dati e tasso di perdita dei pacchetti | / | 20 euro una tantum | A richiesta |

L'indennizzo, se dovuto, ti sarà corrisposto mediante accredito nella prima fattura utile e la corresponsione dello stesso non preclude la possibilità di richiedere il risarcimento del maggior danno subito. Su tua richiesta, anziché corrisposti in fattura, rimborsi e indennizzi saranno liquidati tramite bonifico bancario o altra modalità di pagamento definita da Plenitude.

Sono esclusi gli indennizzi automatici se non hai segnalato il disservizio a Plenitude entro 3 mesi dal momento in cui ne sei venuto a conoscenza, o avresti potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza.

L'indennizzo non sarà dovuto qualora il ritardo o malfunzionamento siano stati determinati da forza maggiore, caso fortuito o utilizzo del Servizio non conforme al Contratto. In ogni caso è fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte.

4. Gli impegni di Plenitude

4.7 Funzioni per gli utenti finali con disabilità

In osservanza alla Delibera AGCOM 290/21/CONS, offriamo uno sconto del 50% sul prezzo dell'offerta agli utenti:

- non vedenti appartenenti alle categorie individuate dalla Legge n. 138/2001
- 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'art. 30, comma 7, della Legge n. 388/2000.

Lo sconto è applicato sul canone base e non cumulabile con ulteriori sconti. Maggiori informazioni sull'offerta agevolata sono disponibili sul sito www.eniplenitude.com

4.8 Passaggio da altro operatore

Qualora intendi effettuare il passaggio della linea Internet dal tuo attuale operatore ("Operatore di Provenienza") a Plenitude, dovrai indicare il codice di migrazione dell'Operatore di Provenienza, al fine di consentire a Plenitude di verificare la possibilità o meno, da un punto di vista tecnico (anche in ragione della rete su cui è attestata la linea oggetto della richiesta di migrazione), di effettuare la migrazione della tua attuale linea. A tale riguardo:

- (a) nel caso in cui Plenitude abbia confermato la possibilità tecnica di effettuare la migrazione, Plenitude avvierà le operazioni di migrazione della linea dall'Operatore di Provenienza, garantendo la continuità del servizio Internet, senza che tu debba richiedere la cessazione della linea o il recesso dal contratto con l'Operatore di Provenienza. In tal caso, Plenitude comunicherà all'Operatore di Provenienza, in tuo nome e per tuo conto, la tua intenzione di recedere dal rapporto contrattuale con l'Operatore di Provenienza relativo alla linea migrata, **con conseguente cessazione anche dell'eventuale servizio voce fornito dall'Operatore di Provenienza e perdita del relativo numero telefonico fisso;**
- (b) nel caso in cui Plenitude abbia indicato che la migrazione non sia tecnicamente possibile, Plenitude effettuerà l'attivazione di una nuova linea per la fornitura del servizio Internet (senza servizio voce) e, qualora tu voglia recedere dal contratto con l'Operatore di Provenienza, dovrai comunicarlo a quest'ultimo autonomamente (secondo le modalità da esso previste), **con conseguente cessazione anche dell'eventuale servizio voce fornito dall'Operatore di Provenienza e perdita del relativo numero telefonico fisso.**

Il recesso dal contratto con l'Operatore di Provenienza (sia esso richiesto da Plenitude attraverso la procedura di migrazione, oppure direttamente da me stesso, come sopra indicato) potrebbe comportare l'obbligo di pagamento all'Operatore di Provenienza di taluni costi derivanti dalla cessazione del contratto; sarà tuo onere verificare l'ammontare di tali eventuali costi sull'attuale contratto e/o contattando l'Operatore di Provenienza. A seguito della cessazione di tutti i servizi con l'Operatore di Provenienza, in caso di esercizio del diritto di ripensamento dopo l'avvio del processo di passaggio a Plenitude, potrebbe essere necessaria la conclusione di un nuovo contratto con tale Operatore di Provenienza, non essendo previsto il ripristino automatico della precedente situazione contrattuale.

4.9 Parental Control

Ti ricordiamo che, utilizzando l'app Eni Plenitude o l'Area Personale, è possibile attivare gratuitamente e gestire il servizio di parental control per bloccare la navigazione sui siti web che includono contenuti inappropriati vietati per i minori. Per maggiori informazioni su come attivare, configurare, disattivare e riattivare in un secondo momento il parental control visita il seguente link: <https://eniplenitude.com/info/gestisci-la-fibra-di-plenitude/parental-control>.

5. MONITORAGGIO DELLA QUALITA'

La qualità dei servizi Plenitude è assicurata da costanti verifiche e controlli sui servizi che ti offriamo. Il rilievo periodico di una serie di indicatori e il costante controllo con gli obiettivi che ci siamo prefissati, ci permetterà di migliorare il servizio offerto.

Le rilevazioni vengono effettuate adottando gli standard indicati dalle più aggiornate norme tecniche internazionali di riferimento.

Le tabelle con gli indicatori, le misure svolte e gli obiettivi prefissati sono riportate nella presente sezione.

Sono inoltre disponibili sul Portale i resoconti periodici che riportano i valori misurati e le relazioni annuali.

In adempimento a quanto prescritto dalla Delibera AGCOM n. 156/23/CONS, Plenitude pubblica annualmente gli indicatori che misurano la qualità dei servizi forniti, gli obiettivi previsti e i risultati conseguiti.

Obiettivi di qualità dei servizi di accesso ad Internet da postazione fissa per l'anno 2026 (Delibera n. 156/23/CONS)

| Indicatore | Definizione | Obiettivi di qualità per l'anno 2026 |
|--|---|--|
| Tempo di attivazione del servizio | Tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio | <ul style="list-style-type: none"> Percentile 95 del tempo di fornitura: 60 gg Percentile 99 del tempo di fornitura: 90 gg Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente: 98% Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 99% Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 30gg |
| Tasso di malfunzionamento | Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo | Tasso di malfunzionamento: 15% |
| Tempo di riparazione dei malfunzionamenti | Tempo, misurato in giorni solari, che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del Cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento) | <ul style="list-style-type: none"> Percentile 80 del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 80 ore Percentile 95: 200 ore Percentuale delle riparazioni completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 75% Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: 60 ore |
| Reclami sugli addebiti | Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo | Reclami sugli addebiti: 2% |
| Accuratezza della fatturazione | Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al Cliente mediante un'altra fattura con rettifica o nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo | Accuratezza della fatturazione: 1,8 % |

5. MONITORAGGIO DELLA QUALITA'

| | | |
|--|---|--|
| Velocità di trasmissione dati (servizio FTTH e FTTC) | Velocità di trasmissione dei dati disponibile per i servizi Internet, misurata durante la trasmissione di file di prova trasmessi tra un sito remoto, in cui è posizionato un client e un server, separatamente per il download e per l'upload, osservati per un periodo di tempo determinato | FTTH <ul style="list-style-type: none"> Fino a 2,5 Gbit/S in Download e fino a 1 Gbit/S in Upload FTTC <ul style="list-style-type: none"> Fino a 200Mbits in Download e fino a 20Mbits in upload |
| Ritardo di trasmissione dati (servizio FTTH e FTTC) | Tempo necessario per trasmettere un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (ping) | <ul style="list-style-type: none"> FTTH: Ritardo massimo - "percentile 95" del ritardo di trasmissione dati ovvero il valore entro il quale ricade il 95% dei valori misurati, ordinati in ordine ascendente all'aumentare del ritardo: 60 ms FTTC: Ritardo massimo - "percentile 95" del ritardo di trasmissione dati ovvero il valore entro il quale ricade il 95% dei valori misurati, ordinati in ordine ascendente all'aumentare del ritardo: 70 ms FTTH: Jitter - deviazione standard del ritardo di trasmissione dati: 40 ms FTTC: Jitter - deviazione standard del ritardo di trasmissione dati: 50 ms |
| Tasso di perdita dei pacchetti (servizio FTTH e FTTC) | Rapporto tra le prove di ping che non hanno prodotto un valore di ritardo e il numero totale di ping effettuati | FTTH: Tasso di perdita: 0,1% FTTC: Tasso di perdita: 0,1% |

Si intende per "percentile [X]% il tempo, misurato in ore, entro il quale il [X]% delle richieste degli utenti è soddisfatto.

Al fine di verificare il rispetto degli standard minimi di qualità relativi alle prestazioni del servizio di accesso a Internet su rete fissa (velocità di trasmissione dati, ritardo di trasmissione dati, tasso di perdita dei pacchetti), è possibile effettuare una verifica con il software Ne.me.sys., disponibile sul sito www.misurainternet.it. In caso di mancato rispetto di tali standard minimi di qualità riconducibile a problematiche imputabili a Plenitude e che non sia ripristinato entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, avrai la facoltà di richiedere gli indennizzi indicati nella precedente tabella o, in alternativa, in caso di mancato rispetto delle velocità minime della connessione in download e upload, del ritardo massimo di trasmissione dati o del tasso massimo di perdita dei pacchetti, avrai la facoltà di recedere senza costi dal Contratto per la parte relativa al servizio di accesso a Internet su rete fissa, con preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata ai contatti indicati nella sezione 4.4. In alternativa, avrai il diritto di modificare gratuitamente l'offerta sottoscritta, aderendo ad una offerta di prezzo inferiore con la medesima tecnologia sottostante e proporzionale alla qualità e alle caratteristiche del tuo collegamento per l'accesso ad Internet su rete fissa, qualora disponibile.

Obiettivi di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) per l'anno 2026 (delibera AGCOM 255/24/CONS)

| | | |
|---|--|---|
| Tempo medio di risposta dell'operatore | Intervallo di tempo ricompreso tra l'istante in cui la chiamata raggiunge il servizio clienti e l'istante in cui l'utente viene messo in comunicazione con un addetto. | Tempo medio di risposta dell'operatore: 150 secondi |
| Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20 secondi | Percentuale delle chiamate in cui i clienti sono messi in attesa al massimo 20 secondi per parlare con un operatore dopo la selezione del numero o dell'opzione dell'IVR dove applicabile. | 40% |



5. MONITORAGGIO DELLA QUALITA'

Tempo di risoluzione dei reclami

Intervallo di tempo ricompreso tra l'istante in cui un fondato reclamo viene ricevuto dall'operatore e l'istante in cui la comunicazione dell'esito della gestione del reclamo viene inviata al Cliente.

- Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto: 551 ore
- Tempo entro il quale l'90% dei reclami viene risolto: 677 ore
- Percentuale dei reclami risolti entro i termini previsti: 85%