


Prospetto di trasparenza tecnica

1. Nome commerciale dell'offerta	Plenitude Fibra Welcome FTTH
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 del Cliente. 
3. Velocità minime della connessione	100 Mbps in Download e 10 Mbps in Upload
4. Ritardo massimo della connessione	60 msec
5. Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione	0,1%
6. Velocità massime della connessione	800Mbps in Download e 200Mbps in Upload
7. Velocità normalmente disponibili della connessione	200 Mbps in Download 20 Mbps in Upload
8. Velocità pubblicizzate della connessione	Fino a 2,5 Gbit/S in Download e fino a 1 Gbit/S in Upload
9. Tipologia di indirizzo IPv4 assegnato	Privato con assegnazione dinamica e CGNAT.
10. Tipologia di indirizzi IPv6 assegnati	Globalmente routabile con prefix delegation /64
11. Disponibilità di meccanismi di QoS	Non previsti
12. Eventuali limitazioni del servizio d'accesso a Internet	Non previsti
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 Welcome FTTH
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 del Cliente. 
3. Velocità minime della connessione	100 Mbps in Download e 12 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 1.900 Mbps in Download e Fino a 280 Mbps in Upload
7. Velocità normalmente disponibili della connessione	600 Mbps in Download 100 Mbps in Upload
8. Velocità pubblicizzate della connessione	Fino a 2,5 Gbit/S in Download e fino a 1 Gbit/S in Upload
9. Tipologia di indirizzo IPv4 assegnato	Privato con assegnazione dinamica e CGNAT.
10. Tipologia di indirizzi IPv6 assegnati	Globalmente routabile con prefix delegation /64
11. Disponibilità di meccanismi di QoS	Non previsti
12. Eventuali limitazioni del servizio d'accesso a Internet	Non previsti
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.