



CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER IL SERVIZIO DI INTERNET

1. OGGETTO E PERFEZIONAMENTO DEL CONTRATTO

1.1 Le presenti "Condizioni Generali di Contratto" (di seguito CGC), unitamente ai documenti di cui al successivo art.1.2 disciplinano, a seguito della conclusione del relativo contratto di fornitura (di seguito, il "Contratto"), i termini e le condizioni della fornitura da parte di Enel Energia S.p.A. (con sede legale Via Luigi Boccherini, 15 00198 Roma, di seguito Enel Energia) del servizio di accesso a Internet (di seguito, "Servizio Internet") e del servizio di telefonia fissa (di seguito, "Servizio Voce") qualora esplicitamente richiesto su tecnologia a commutazione di pacchetto con protocollo IP (VoIP- Voice over IP), unitamente ai servizi aggiuntivi e/o opzionali (il Servizio Voce e il Servizio Internet saranno di seguito definiti congiuntamente come "Servizi").

1.2 Il Contratto si conclude per adesione quando il Cliente, attraverso i canali di vendita di Enel Energia, aderisce alla sua proposta commerciale secondo quanto contenuto nel Modulo di adesione, nelle CGC, nella Carta dei Servizi e nella Sintesi Contrattuale. I servizi sono forniti da Enel Energia in base alla specifica Offerta scelta dal Cliente, i cui dettagli sono descritti nel documento "Sintesi Contrattuale" disponibile anche nel sito enel.it, che forma, insieme alla Carta dei Servizi, alle presenti CGC e al Modulo di adesione, parte integrante e sostanziale del presente Contratto. Resta inteso che gli eventuali contrasti tra i documenti che compongono il Contratto dovranno essere risolti secondo il seguente ordine di priorità:

(i) il Modulo d'adesione, (ii) la Sintesi Contrattuale, (iii) la Carta dei Servizi e (iv) le CGC.

1.3 Ai fini delle presenti CGC, i termini e le espressioni di seguito elencati hanno il significato loro attribuito nella presente sezione: "**AGCOM**": l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni; "**Carta dei Servizi**": il documento in vigore al momento della sottoscrizione del contratto e reperibile sul Sito Web di Enel Energia che descrive le specifiche tecniche e i livelli qualitativi dei Servizi ed i diritti, gli obblighi ed i principi che informano i rapporti con il Cliente; "**Cliente**": l'utente finale come meglio definito dal Codice; "**Codice**": il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207 "Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche"; "**Sintesi Contrattuale**": il documento contrattuale che contiene le condizioni tecniche economiche relative alla fornitura dei Servizi in vigore al momento della conclusione del presente Contratto e gli elementi principali dell'Offerta; "**GDPR**": il Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la Direttiva 95/46/CE; "**MdA**": il modulo di adesione debitamente compilato e sottoscritto dal Cliente al momento della conclusione del Contratto; "**Number Portability**": processo, dettagliatamente disciplinato dalle Delibere AGCOM, che consente agli utenti che ne facciano richiesta di conservare il proprio numero telefonico pur cambiando il gestore fornitore del Servizio Voce; "**Offerta**": la descrizione dettagliata dei Servizi pubblicata sul Sito Web; "**Servizio Internet**": il servizio di accesso a Internet nelle tecnologie 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) o FTTH (Fiber to the Home, si intende un'architettura in fibra ottica che va dalla centrale fino all'abitazione dell'utente) esclusivamente sulle aree coperte; "**Servizio Voce**": Servizio di comunicazione vocale per effettuare e/o ricevere chiamate telefoniche, erogato su tecnologia a commutazione di pacchetto con protocollo IP attraverso una connessione internet (VoIP = Voice Over Internet Protocol); "**Sito Web**": indica il sito web enel.it dove sono contenute tutte le informazioni tecniche e commerciali relative ai Servizi.

1.4 Il Cliente è informato della conseguente cessazione del rapporto con il precedente fornitore. L'utente, confermando la sua volontà di cessare, è informato dall'operatore entrante che l'eventuale esercizio del recesso non determina il ripristino automatico del rapporto con l'operatore cedente, laddove richiesto dall'utente.

1.5 Il Cliente può esercitare il diritto di ripensamento, senza oneri, entro 14 giorni dalla data di conclusione del Contratto, mediante l'apposito Modulo allegato al presente Contratto e disponibile anche sul Sito Web. Tale termine di 14 giorni è prolungato a 30 giorni per i contratti conclusi nel contesto di visite non richieste del Venditore presso l'abitazione del Cliente oppure di escursioni organizzate dal Venditore con lo scopo o con l'effetto di



promuovere o vendere prodotti ai Clienti. Ulteriori informazioni sul diritto di ripensamento o modalità di recesso sono previste nella Carta dei Servizi. Le procedure per l'attivazione del Contratto verranno avviate solo una volta decorso il periodo previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento. Tuttavia, il Cliente può richiedere espressamente che le procedure per dar corso all'attivazione del Contratto vengano avviate prima che sia decorso il termine per il ripensamento. In tal caso il Cliente dovrà farne esplicita richiesta su un supporto durevole e dovrà riconoscere che, una volta che il Contratto sarà stato interamente eseguito dal Venditore, non potrà più esercitare il proprio diritto di ripensamento.

1.6 Il perfezionamento del Contratto è in ogni caso condizionato:

- all'esito positivo della verifica sull'assenza di precedenti morosità nei confronti delle società del Gruppo Enel operanti nel Mercato Libero e all'esito positivo delle valutazioni sull'affidabilità creditizia del Cliente (credit check).

L'attività di credit check verrà effettuata, ad esempio, per riscontrare la presenza: (I) di protesti, pregiudizievoli, attraverso banche dati appositamente istituite dalle autorità competenti, (II) morosità relative a diversi contratti intestati allo stesso Cliente.

- alle verifiche positive che Enel Energia potrà effettuare presso società specializzate esterne verso le quali il Cliente autorizza fin d'ora il trattamento dei propri dati personali.
- alle verifiche positive che Enel Energia potrà effettuare presso Sistemi di informazioni creditizie in merito all'affidabilità nei pagamenti e nei rapporti di credito e presso il sistema pubblico di prevenzione delle frodi del credito al consumo con specifico riferimento al furto di identità (SCIPAFI).

Enel Energia a tutela del proprio credito, qualora vi fossero morosità pregresse sul punto di prelievo, potrà effettuare ulteriori verifiche, anche consultando database propri o pubblici al fine di rilevare eventuali relazioni tra cliente richiedente e precedenti intestatari e per approfondire i vari avvicendamenti di intestazione.

Enel Energia svolgerà le attività di credit check entro 60 giorni dalla data di conclusione del Contratto a tutela del proprio credito. In caso di esito negativo, Enel Energia ne darà comunicazione al Cliente e il Contratto si intenderà risolto, altrimenti le condizioni sospensive di cui sopra si intenderanno verificate positivamente. Inoltre, il perfezionamento del Contratto è in ogni caso condizionato:

- agli impedimenti tecnici o amministrativi che rendono impossibile l'attivazione dei Servizi (es. mancanza copertura Fibra, oppure mancato ritiro del modem nei casi contemplati dall'Offerta);
- alla mancata conferma da parte del Cliente dei documenti comprovanti la propria identità;
- alla mancata messa a disposizione di tutti i dati necessari per l'attivazione della fornitura dei Servizi.

A seguito di queste verifiche, Enel Energia potrà anche decidere di non accogliere la richiesta di Contratto, fornendo adeguata comunicazione al Cliente.

1.7 La conclusione del Contratto e l'attivazione dei Servizi sono subordinate alle verifiche di fattibilità tecnica, il cui esito negativo sarà comunicato da Enel Energia al Cliente, senza che, per tale evenienza, possa essere imputata alcuna responsabilità ad Enel Energia, fatto salvo l'obbligo del Cliente di restituire ad Enel Energia il modem eventualmente fornito.

Qualora l'esito negativo delle verifiche di fattibilità tecnica pervenga dopo la conclusione del Contratto, Enel Energia potrà risolvere il Contratto, senza alcuna responsabilità in capo alla stessa. Conseguentemente il cliente è obbligato a restituire il modem fornito da Enel Energia integro. Qualora il modem non venga restituito entro 30 giorni dalla richiesta il Cliente sarà tenuto a corrispondere ad Enel Energia una penale nella misura indicata nella Sintesi Contrattuale e nella Carta dei Servizi.

1.8 Il Cliente è tenuto a fornire le informazioni e/o i dati necessari per la fornitura dei Servizi e quelli relativi all'attività svolta in relazione all'utilizzo dei Servizi stessi. Il Cliente è responsabile della veridicità delle informazioni fornite. In caso di informazioni non veritieri, Enel Energia può risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c.. Il Cliente si impegna altresì a comunicare tempestivamente, anche telefonicamente, qualunque cambiamento relativo alle suddette informazioni nonché a fornire i documenti comprovanti la veridicità delle informazioni e/o dei dati necessari per la fornitura dei Servizi. La mancata presentazione dei documenti richiesti costituisce causa di risoluzione del Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c. Enel Energia si riserva la facoltà di richiedere al Cliente i medesimi documenti anche successivamente all'attivazione del Servizio. In tal caso la mancata presentazione degli stessi costituisce causa di risoluzione del Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c. e di cessazione della fornitura dei Servizi.



1.9 Le presenti CGC, nonché i moduli ivi richiamati relativi alla fornitura dei Servizi sono resi noti ed opponibili mediante la loro pubblicazione sul Sito Web e con altre adeguate modalità di diffusione.

1.10 La Carta dei Servizi è disponibile sul Sito Web ed Enel Energia userà ogni ragionevole cura e perizia richiesta per l'esercizio dell'attività di fornitura di servizi di comunicazione elettronica ai sensi della normativa e regolamentazione vigente, al fine di fornire al cliente servizi di alta qualità. Il Cliente dichiara di accettare che, nel rispetto di quanto indicato nella Carta dei Servizi, Enel Energia potrà apportare migliorie e/o sviluppi tecnici ai Servizi, tempestivamente comunicate ai Clienti (a meno che ciò non risulti possibile).

1.11 Il Cliente dichiaradi aver preso visione, prima della conclusione del Contratto, delle presenti CGC, della Sintesi Contrattuale, della carta dei servizi , utili al fine della conclusione in maniera libera e consapevole del Contratto stesso (in particolare sul termine entro il quale avverrà l'attivazione dei Servizi, sulle procedure di passaggio da un operatore a un altro, sulla possibilità di richiedere la number portability, sulle modalità di corresponsione degli indennizzi automatici in caso di mancato rispetto del termine, così come riepilogato nella Carta dei Servizi).

2. ACCESSO A SERVIZI

2.1 Il Servizio è fornito esclusivamente sulle aree coperte da tecnologia FTTC o FTTH sulla base dell'Offerta scelta dal cliente.

2.2 Affinché il Cliente benefici del Servizio, sarà necessaria l'installazione presso l'abitazione dello stesso di un modem connesso al terminale di rete ottica (FTTH) o alla presa telefonica (FTTC), che consenta di collegare i dispositivi (PC, Smartphone, etc.) alla connessione Internet, tale servizio non è traslocabile in altre abitazioni.

2.3 Il modem sarà fornito da Enel Energia in comodato d'uso gratuito o a qualunque altro titolo indicato nell'Offerta e nella Sintesi Contrattuale, fatta salva la possibilità per il Cliente di utilizzare un proprio modem che abbia le caratteristiche tecniche adeguate al funzionamento del Servizio. Enel Energia mette a disposizione del Cliente le indicazioni fondamentali per configurare il proprio modem sulla base di quanto indicato nella Carta dei Servizi.

2.4 I clienti che utilizzano un proprio Modem devono chiamare il Servizio Clienti oppure accedere su enel.it, in App Enel Energia, su Whatsapp, Telegram o Messenger e seguire le indicazioni per conoscere i parametri tecnici del Modem compatibile e procedere con la configurazione per la funzione VoIP, in modo da poter effettuare così le chiamate dalla propria linea.

2.5 Enel Energia provvederà a spedire il modem presso l'indirizzo di attivazione del Servizio o altro indirizzo specificato dal Cliente in fase di adesione al Contratto, salvo che il Cliente abbia già ricevuto il modem mediante consegna da parte di persona incaricata da Enel Energia ovvero abbia aderito ad un'Offerta che prevede la facoltà di utilizzo di un proprio modem dotato delle caratteristiche tecniche adeguate. Il cliente accetta che utilizzando un modem diverso da quello Enel Energia la qualità e la velocità potrebbero essere diverse da quelle attese e prospettate nell'offerta. Enel Energia non è tenuta a fornire assistenza tecnica riguardante l'installazione e la manutenzione di modem di terzi. La consegna del modem unitamente all'attivazione della linea darà luogo all'attivazione del Servizio e potrà essere concordata direttamente con Enel Energia oppure eseguita in autonomia dal Cliente.

2.6 Qualora il Cliente non abbia provveduto a ritirare il modem, ove previsto, entro 30 giorni dal primo tentativo di consegna, Enel Energia si riserva di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 17 delle presenti CGC, previo eventuale (e non obbligatorio) sollecito inoltrato per iscritto o con uno dei canali preposti.

2.7 L'accesso ad Internet con tecnologia FTTC/FTTH si basa su un protocollo a commutazione di pacchetto e, quindi, non è garantita la corretta trasmissione dei pacchetti nel caso di eccezionale impegno della rete. Il Cliente prende atto che l'utilizzo del modem per la navigazione in Internet senza fili avviene mediante frequenze in banda condivisa e senza protezione dalle interferenze; pertanto, in caso di utilizzo della predetta modalità da parte del Cliente, Enel Energia non può offrire alcuna garanzia circa la qualità del Servizio. Nel caso di navigazione Internet senza fili è responsabilità del Cliente prendere le misure di sicurezza che riterrà opportune per proteggere la propria rete da accesso esterno non autorizzato, configurando il modem dalle pagine di gestione (Es. modifica periodica della chiave di cifratura Wi-Fi, modifica della modalità di cifratura, inserimento di un controllo di accesso alla rete, impostazione di una password di accesso alle pagine di gestione modem).

2.8 Il Servizio Voce è attivabile solo contestualmente al Servizio Dati. I clienti già attivati solo con il servizio dati non potranno richiedere l'aggiunta del Servizio Voce, ma devono sottoscrivere un nuovo contratto con servizio dati



più voce.

2.9 Per accedere al Servizio Voce potrà essere necessario ricevere da Enel Energia un codice di identificazione (User ID) e un codice di accesso (Password) nonché le credenziali necessarie per la configurazione e fruizione dei servizi voce VoIP (Credenziali VoIP). Il Cliente si impegna: (i) a custodire con diligenza la propria User ID e Password e le credenziali VoIP e ad impedirne l'uso da parte di terzi non autorizzati, (ii) ad informare tempestivamente Enel Energia nel caso in cui terzi vengano a conoscenza di tali dati o li utilizzino. Il Cliente è responsabile per qualsiasi utilizzo del Servizio Voce da parte di terzi tramite i codici d'accesso forniti da Enel Energia al Cliente.

2.10 Il Cliente si obbliga a non usare il Servizio Voce in un luogo diverso rispetto a quello di attivazione e a non spostare in altro luogo gli eventuali apparati forniti funzionali all'erogazione del Servizio stesso.

2.11 Il Cliente prende atto che in assenza di energia elettrica, i Servizi non potranno funzionare.

2.12 Il Cliente prende atto e accetta l'esistenza del registro elettronico di funzionamento ("Log"). Il contenuto del Log ha il carattere di riservatezza assoluta e potrà essere esibito esclusivamente su richiesta delle Autorità competenti.

3. ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

3.1 I Servizi sono attivati da Enel Energia secondo le tempistiche indicate nella Carta dei Servizi, fatti salvi i casi di particolare complessità tecnica per cui Enel Energia si riserva la possibilità di non attivare i Servizi dandone apposita comunicazione al Cliente o di rimodulare le tempistiche e le modalità di attivazione.

3.2 Il Cliente è consapevole che l'attivazione del Servizio Voce potrebbe non essere contestuale all'attivazione del Servizio Internet ma, in ogni caso, nel rispetto di quanto previsto dalla Carta dei Servizi.

3.3 Ai fini dell'erogazione del Servizio Voce, nel caso fosse richiesta una nuova linea, l'indirizzo di attivazione specificato nel Modulo di Adesione determina l'assegnazione di una numerazione geografica coerente con il distretto di appartenenza; l'assegnazione di un nuovo numero avverrà anche nei casi in cui il servizio di Number Portability non potrà essere attivato per comprovate ragioni tecniche.

3.4 Qualora non fosse possibile, per ragioni tecniche, attivare contestualmente il Servizio Voce e il Servizio Internet, il Cliente dovrà corrispondere il prezzo sottoscritto nel contratto.

3.5 Per completare l'attivazione del Servizio presso la sede in cui è presente l'impianto potrebbe in alcuni casi essere necessario l'intervento, previo appuntamento concordato con il cliente, di operatori tecnici incaricati da Enel Energia per effettuare le operazioni tecniche necessarie alla fruizione del Servizio.

3.6 Il Cliente è consapevole che il Servizio Voce è usufruibile attraverso il Modem e che, di conseguenza, il non funzionamento di quest'ultimo, dovuto a qualsiasi causa, quale, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la mancanza di alimentazione elettrica, impedisce di effettuare e ricevere telefonate.

3.7 L'Offerta di Enel Energia alla quale il Cliente aderisce può prevedere il servizio dati o il servizio dati e voce. Nel caso in cui i Clienti aderiscano al servizio dati, questi, possono richiedere la migrazione della linea da un operatore terzo a Enel Energia al momento della sottoscrizione del Contratto, fermo restando quanto segue. Nel caso in cui il Cliente chiede di procedere con la suddetta migrazione e non dispone di un servizio internet attivo con un precedente operatore o viene effettuato un upgrade Tecnologico (ad esempio un passaggio da FTTC a FTTH) o vi sia, anche a parità di tecnologia, un passaggio tra operatori di rete differenti, Enel Energia procederà con l'attivazione di una nuova linea.

Qualora il cliente, richieda il passaggio di una propria numerazione da altro operatore, Enel Energia gestirà la richiesta con il processo di portabilità del numero (Number Portability). Durante l'espletamento di tale passaggio, non verrà attivato alcun numero provvisorio. La richiesta di portabilità potrà essere gestita qualora il precedente operatore non abbia cessato definitivamente il numero telefonico del cliente. Qualora il cliente richieda l'attivazione del servizio voce, anche in caso di eventuale portabilità del numero, successivamente alla sottoscrizione o all'esecuzione di un contratto relativo ad una offerta solo dati, sarà necessario sottoscrivere una nuova offerta che preveda il servizio dati e voce, con possibile addebito di eventuali costi.

Nel caso in cui il Cliente chiede di procedere con la suddetta migrazione e dispone di un servizio internet o di un servizio internet e un servizio voce attivi con un precedente operatore: (i) il servizio voce cesserà automaticamente con conseguente perdita del relativo numero telefonico assegnato al cliente laddove sia possibile effettuare la



migrazione della linea internet del cliente stesso. In tal caso, Enel Energia provvederà, per conto del Cliente, a richiedere il recesso dal contratto in essere per i servizi attivi con il precedente operatore; (ii) laddove, invece, non sia possibile effettuare la migrazione della linea internet per impossibilità di utilizzare la risorsa tecnica esistente (ad esempio, in caso di evoluzione tecnologica con passaggio da FTTC a FTTH), Enel Energia procederà comunque con l'attivazione di una nuova linea internet ma il Cliente dovrà richiedere al precedente operatore il recesso dal contratto in corso con lo stesso anche al fine di evitare che sia Enel Energia sia il precedente operatore procedano alla fatturazione dei corrispettivi nei confronti del Cliente, con conseguente doppia fatturazione. L'onere in capo al cliente di procedere con la richiesta di recesso dal contratto in corso con il precedente operatore sarà indicato da Enel Energia anche nella comunicazione che sarà inviata via mail al Cliente a seguito dell'adesione all'Offerta fibra di Enel Energia. Resta inteso che in tutti i casi di cui ai precedenti punti (i) e (ii) del recesso dal contratto con il precedente operatore, comprensivo del servizio voce, il Cliente mantiene il diritto di trasferire il proprio numero telefonico dal piano di numerazione nazionale verso un altro operatore che offre il servizio voce per almeno un mese dalla data di risoluzione del contratto con il precedente operatore. Enel Energia in caso di recesso del contratto da parte del cliente manterrà la disponibilità del numero telefonico fino a 60 giorni successivi la data di risoluzione del contratto.

3.8 Enel Energia si riserva di stimare un eventuale contributo economico aggiuntivo qualora l'intervento richiesto, ai fini del servizio richiesto, per difficoltà realizzativa e/o richieste specifiche del Cliente, esuli dai normali standard tecnici.

3.9 Il Cliente deve preventivamente approvare l'eventuale preventivo di spesa aggiuntiva e, in caso di mancata approvazione, il Contratto si intenderà risolto ai sensi dell'articolo 1456 c.c.

3.10 Ad avvenuta attivazione di ogni Servizio (Servizio Internet e Servizio Voce), Enel Energia trasmetterà via e-mail al Cliente una comunicazione di conferma dell'avvenuta attivazione ("Welcome Letter").

3.11 Qualora il mancato rispetto dei tempi di attivazione dei Servizi sia imputabile a Enel Energia, quest'ultima corrisponderà un indennizzo nella misura e secondo le modalità indicate nella Carta dei Servizi.

3.12 Le modalità di funzionamento dei Servizi e le caratteristiche delle singole Offerte associate ai Servizi sono descritte nella "Sintesi Contrattuale".

3.13 Gli Utenti possono richiedere la migrazione della linea telefonica e/o la portabilità del numero da un operatore terzo a Enel Energia al momento della sottoscrizione del Contratto, rispettivamente per l'attivazione dei servizi Internet e Voce.

In tal caso, Enel Energia provvederà, per conto del Cliente, a richiedere il recesso dal contratto in essere per i servizi attivi con il precedente operatore. Qualora non sussistano le condizioni tecniche, sarà onere del cliente richiedere al precedente fornitore il recesso dal contratto in essere con quest'ultimo per il Servizio internet e il Servizio Voce così come sarà indicato da Enel Energia nella comunicazione via mail. È onere dell'Utente verificare la compatibilità dei servizi in attivazione con i propri dispositivi già attivi sull'impianto (ad esempio teleallarme, centralino, videosorveglianza e altri dispositivi digitali ad uso complementare rispetto a servizi o principale di interconnessione fornito da Enel energia).

4. QUALITÀ DEL SERVIZIO E LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ

4.1 In conformità alle disposizioni dell'AGCOM, Enel Energia garantisce, il rispetto dei livelli di qualità minima standard indicati nella Carta dei Servizi reperibile anche sul Sito Web. Il Cliente prende atto che la velocità di navigazione in internet riportata nella descrizione delle singole Offerte dipende da molteplici e variabili fattori tecnici, quali ad esempio la distanza della rete d'accesso che separa la casa, livello di congestione della rete internet, server dei siti web cui il Cliente si collega, caratteristiche del modem e altri apparati utilizzati dal Cliente.

4.2 La Carta dei Servizi stabilisce i livelli di servizio e gli schemi di compensazione per i Servizi forniti da Enel Energia al Cliente secondo quanto dettagliatamente indicato nell'Offerta e nella Sintesi Contrattuale. Ferme restando le limitazioni di responsabilità di cui al successivo articolo, Enel Energia indennizzerà il Cliente per guasti, malfunzionamenti, ritardi e/o interruzioni nella fornitura dei Servizi. La misura di tali indennizzi è descritta nella Carta dei Servizi ed il Cliente accetta e dichiara che è esclusa qualsiasi altra pretesa da parte del Cliente stesso nei confronti di Enel Energia ivi inclusa la richiesta di maggior danno.

4.3 Enel Energia declina qualsiasi responsabilità sia verso il Cliente sia verso terzi per ritardi, cattivo



funzionamento, sospensione e/o interruzione nell'erogazione dei Servizi causati da: (i) inadempimento delle proprie obbligazioni che derivino da cause al di fuori della sfera del proprio prevedibile controllo o per forza maggiore; (ii) malfunzionamento o non conformità degli apparecchi di connessione di cui il Cliente si è dotato autonomamente o comunque di quelli dal medesimo utilizzati; (iii) manomissione o interventi sui Servizi e/o sul modem eseguiti dal Cliente o da parte di soggetti terzi non autorizzati da Enel Energia; (iv) errata utilizzazione dei Servizi o utilizzazione non conforme alle presenti CGC da parte del Cliente; (v) strumenti non compatibili e/o programmi (software) utilizzati dal Cliente. Resta inteso che Enel Energia non potrà essere ritenuta responsabile per i danni di qualsiasi natura, sia contrattuale che extra -contrattuale, diretti o indiretti (ad eccezione di quanto previsto per legge), derivanti dall'attivazione, prestazione, cessazione e/o interruzione dei Servizi sopra elencati. Inoltre, non potrà essere ritenuta responsabile per danni che dovessero derivare da inadempimento del Cliente, anche solo temporaneo, di qualunque genere e natura.

5. DISABILITAZIONE CHIAMATE

Enel Energia, in ottemperanza alla Delibera dell'AGCOM n.418/07/CONS e.s.m.i. fornisce gratuitamente il servizio di blocco permanente delle chiamate verso alcune numerazioni relative ai servizi a sovrapprezzo, verso le numerazioni internazionali e satellitari ad elevato costo. Il Cliente può utilizzare, sempre gratuitamente, il servizio di blocco selettivo su richiesta al Servizio Clienti Enel Energia per attivare/disattivare tali numerazioni. L'elenco delle numerazioni è disponibile sul sito web di Enel Energia www.enel.it.

6. LIMITI DI FRUIZIONE DEI SERVIZI

6.1 Al fine di evitare fenomeni di congestione della rete e di garantirne l'integrità, consentendo l'accesso contemporaneo da parte di tutti i clienti ai Servizi, Enel Energia si riserva la facoltà di introdurre, ove necessario, meccanismi temporanei e non discriminatori di limitazione all'uso intensivo delle risorse di rete disponibili, qualora tale uso divenga incompatibile con il diritto di accesso ai Servizi da parte dell'intera comunità degli utenti, senza per questo incorrere in responsabilità alcuna nei confronti del Cliente.

6.2 Nel caso si verifichino volumi di traffico telefonico considerati anomali rispetto al profilo medio della tipologia di Cliente a cui l'offerta è indirizzata e/o incrementi anomali dei volumi di traffico rispetto al traffico plesso del Cliente o si evidenzi un uso difforme del Servizio Voce da parte del Cliente o comportamenti che determinino un rischio di danno economico per il Cliente, Enel Energia, previo congruo preavviso tramite mail o altro strumento che riterrà più opportuno, potrà sospendere in via precauzionale il Servizio Voce, ferma restando la facoltà di risolvere il Contratto.

6.3 Enel Energia, ferma restando la facoltà di sospendere il Servizio Voce, invierà una comunicazione al Cliente per informarlo dell'anomalia del traffico riscontrata e provvederà alla regolare fatturazione del traffico Voce effettuato fino al momento della sospensione del Servizio. Il Cliente potrà richiedere la riattivazione del Servizio Voce tramite i canali di contatto di Enel Energia, inoltre potrà visualizzare il dettaglio del traffico Voce nella sua area privata.

7. CONDIZIONI ECONOMICHE

Il Cliente si impegna a corrispondere ad Enel Energia i corrispettivi indicati nel Condizioni Generali di Contratto, nella Carta dei Servizi e nella Sintesi Contrattuale dell'Offerta scelta.

8. FATTURAZIONE E PAGAMENTI

8.1 Le fatture saranno emesse ed inviate secondo le modalità e i tempi indicati nella sintesi contrattuale delle specifiche offerte.

8.2 Il dettaglio del traffico relativo al Servizio voce sarà disponibile nell'Area Clienti/APP del Sito Web.

8.3 La fattura valida ai fini fiscali è emessa in formato elettronico ed inviata, mediante il Sistema di interscambio (SDI) dell'Agenzia delle Entrate, all'indirizzo telematico scelto dal Cliente o, in assenza, resa disponibile nell'area riservata del Cliente sul sito web dell'Agenzia delle Entrate. Il documento contenente la riproduzione dei dati fiscali della fattura elettronica (di seguito copia fattura) verrà inviato, senza alcun addebito, a mezzo e-mail o PEC, all'indirizzo di posta elettronica indicato dal Cliente in fase di sottoscrizione del Contratto o altrimenti in modalità cartacea con l'addebito delle spese di spedizione come indicato nella Carta dei Servizi. L'indirizzo e-mail o PEC



indicato per ricevere la copia della fattura potrà essere sempre modificato tramite l'Area Clienti/App del Sito Web.

Ove previsto dal canale di invio del plico contrattuale, la copia fattura verrà inviata all'indirizzo e-mail o PEC indicato solo dopo che il Cliente avrà confermato tale indirizzo di posta elettronica tramite il link di certificazione che riceverà per e-mail o PEC da Enel Energia e secondo le tempistiche indicate nel Modulo di Adesione. In tal caso, la mancata certificazione dell'indirizzo e-mail comporterà l'invio della fattura in formato cartaceo ed il relativo addebito delle spese di spedizione come indicato nella Carta dei Servizi.

Il Cliente ha comunque facoltà di rinunciare a ricevere la copia fattura e richiedere che gli venga inviata esclusivamente la fattura valida ai fini fiscali. Tale scelta non è irrevocabile e pertanto il Cliente, in un momento successivo, potrà chiedere che venga altresì ripristinato l'invio del documento nelle modalità sopra descritte.

8.4 Il Cliente può effettuare il pagamento della fattura secondo le modalità indicate nella Carta dei Servizi.

8.5 L'indicazione relativa alla possibilità di richiedere un piano di rateizzo degli importi fatturati è indicata nelle fatture che presentino i requisiti fissati dalle delibere AGCOM.

8.6 Sono a carico del Cliente e vengono inclusi in fattura i tributi, le imposte e ogni ulteriore onere fiscale comunque inerente ai Servizi, salvo che non siano espressamente posti dalla vigente normativa o dal Contratto a carico di Enel Energia.

8.7 In caso di emissione di una nota di credito recante importi da restituire a vario titolo al Cliente, in assenza di precedenti fatture non pagate, il Cliente riceverà il rimborso dell'importo riportato nella nota di credito secondo quanto indicato nella Carta dei Servizi.

8.8 In caso di contestazione il Cliente potrà attivare, per la parte di fattura contestata, la procedura di reclamo prevista dal successivo art.17 o qualsiasi altro strumento di tutela previsto da norme di legge e/o regolamentari, effettuando comunque il pagamento per la parte rimanente.

8.9 Qualora il Cliente presenti morosità, fatta salva la precedente ipotesi di contestazione fattura di cui al punto 8.7, Enel Energia potrà dare corso a quanto indicato all'art. 9 che segue.

8.10 Enel Energia, fatto salvo ogni altro diritto riconosciuto dal Contratto, applicherà al Cliente che abbia pagato in ritardo una fattura, gli interessi moratori secondo quanto indicato nella Carta dei Servizi.

8.11 Qualora il Cliente effettui un pagamento parziale di una fattura contenente i corrispettivi sia per il Servizio Internet che per il Servizio Voce, l'incasso sarà destinato in via prioritaria alla copertura degli importi relativi al Servizio Internet e in via subordinata a quelli dovuti per il Servizio Voce

8.12 Qualora l'importo della fattura, a debito o a credito, sia inferiore a 5,00 euro, il Fornitore potrà procedere al relativo addebito/accredito nella bolletta successiva, previa informativa al Cliente.

9. SOSPENSIONE DELLA FORNITURA

9.1 Qualora il Cliente non provveda al pagamento delle fatture oltre il giorno della scadenza delle stesse, Enel Energia invierà una diffida ad adempiere al Cliente, ai sensi dell'art. 1454 c.c., tramite Raccomandata AR o PEC, preavvisando lo stesso che, in caso di mancata regolarizzazione della morosità, provvederà a far data dal 40° giorno dalla notifica della comunicazione medesima, alla sospensione dei servizi e, successivamente, alla cessazione del Contratto. La sospensione dei Servizi, per quanto tecnicamente possibile, sarà limitata ai soli Servizi interessati dal mancato pagamento, secondo quanto previsto dalla vigente normativa in materia.

Enel Energia si riserva la facoltà di limitare l'utilizzo dei servizi Internet e Voce in via anticipata rispetto alla sospensione dello stesso in caso di mancata regolarizzazione della morosità, dandone preventiva comunicazione al Cliente all'interno della diffida ad adempiere.

9.2 In tutti casi di morosità e/o sospensione dei Servizi, per le relative prestazioni amministrative e commerciali relative a sollecito, diffida, sospensione ed eventuale ripristino della fornitura o disattivazione del servizio, Enel Energia si riserva di addebitare al Cliente gli importi indicati nella Carta dei Servizi o Sintesi contrattuale. Enel Energia si riserva, inoltre, di promuovere, per il recupero coattivo del proprio credito, le azioni del caso nelle più opportune sedi, con addebito al Cliente moroso degli interessi moratori come indicato nella Carta dei Servizi, nonché delle spese e costi bancari, oneri legali giudiziali e stragiudiziali, ivi compresi gli oneri sostenuti per l'affidamento della pratica a società di recupero dei crediti. La sospensione dei Servizi, per qualsiasi motivo disposta da Enel Energia sulla base del presente Contratto, consente al Cliente di utilizzare i numeri di emergenza e di ricevere chiamate, come da disposizioni di legge, in tutti i casi in cui è tecnicamente possibile.



10. DURATA E RECESSO

10.1 La durata del Contratto è indicata nella Sintesi Contrattuale di ciascuna Offerta. Decorso il primo periodo di durata contrattuale indicato nella Sintesi Contrattuale e, qualora il Cliente non abbia inviato disdetta almeno 30 giorni prima della scadenza, mediante le modalità esplicitate nella Carta dei Servizi e anche al successivo articolo 10.2 il Contratto dovrà intendersi automaticamente rinnovato a tempo indeterminato.

10.2 In ogni caso, il Cliente potrà recedere in ogni momento dal presente Contratto, con un preavviso di almeno 30 giorni, utilizzando il modulo disponibile sul sito enel.it che dovrà essere inviato ad un dei canali sottoindicati:

- Casella e-mail: allegati.enelenergia@enel.com
- Pec: servizio.clienti.enelenergia@pec.enel.it
- Posta: Casella Postale 8080 - 85100 Potenza (PZ)
- Punti Fisici (Spazio Enel, Spazio Enel Partner)

In tal caso, il recesso produrrà effetto dalla data di registrazione della richiesta di cessazione nei sistemi informatici di Enel Energia e, comunque, non oltre 30 (trenta) giorni dalla comunicazione del Cliente. Decorsi 30 giorni dall'efficacia del recesso, il numero associato all'utenza telefonica non sarà più nella propria disponibilità e non potrà più essere oggetto di un'eventuale richiesta di portabilità verso altro operatore.

10.3 In caso di recesso, il Cliente è comunque tenuto:

- i) a restituire il modem entro il termine di 30 giorni decorrenti dalla definitiva cessazione del Servizio Internet da parte di Enel Energia. Qualora il modem non venga restituito entro detto termine il Cliente sarà tenuto a corrispondere ad Enel Energia una penale nella misura indicata nella Sintesi Contrattuale e nella Carta dei Servizi. La restituzione del modem avverrà per il tramite del personale incaricato da Enel Energia e, in ogni caso, sarà possibile ricevere maggiori informazioni contattando il Servizio Clienti di Enel Energia;
- ii) a provvedere al pagamento del corrispettivo del Servizi frui fin alla data di efficacia del recesso;
- iii) in applicazione di quanto previsto della Delibera n. 487/18/CONS, a provvedere al pagamento del costo di disattivazione per il ristoro dei costi sostenuti da Enel Energia, nella misura indicata nella Sintesi Contrattuale e nella Carta dei Servizi. Tale costo non è dovuto nei casi in cui (i) il Cliente eserciti il diritto di recesso per effetto di variazioni contrattuali ed economiche comunicate da Enel Energia ai sensi della normativa vigente e del presente Contratto o (ii) nel caso in cui il recesso venga esercitato alla scadenza del primo periodo contrattuale come riportato all'art. 9.1 o (iii) laddove il cliente verifichi il mancato rispetto dei parametri di qualità dei servizi come previsto dalla delibera AGCOM n. 156/23/COM e come indicato nella Carta dei Servizi;

Resta inteso che Enel Energia potrà subordinare la concessione di sconti e/o di promozioni sugli importi dovuti dal Cliente per il Servizio offerto al mantenimento da parte del Cliente del presente Contratto per una durata determinata stabilita di volta in volta dall'Offerta. In tali ipotesi, qualora il Cliente receda prima del decorso della durata minima prevista dalle singole Offerte, sarà tenuto al pagamento di un importo corrispondente agli sconti o al valore della promozione di cui ha beneficiato secondo quanto previsto dall'Offerta e dalla Sintesi Contrattuale applicabile.

10.4 Enel Energia ha facoltà di recedere dal Contratto in ogni momento dandone comunicazione per iscritto al Cliente, con modalità che consentano di verificarne l'effettiva ricezione, con un preavviso non inferiore a 30 giorni.

10.5 Nel caso in cui vi sia una condizione di morosità del Cliente al momento del recesso, l'esercizio di tale facoltà produrrà gli effetti di cui all'art.1458 c.c.

11. MODIFICA DELLE CONDIZIONI ECONOMICHE E/O CONTRATTUALI

Enel Energia può modificare unilateralmente le condizioni economiche e le condizioni contrattuali in caso di un giustificato motivo. In particolare, Enel Energia si riserva il diritto di modificare unilateralmente le clausole del presente Contratto laddove sopravvengano motivi di natura tecnica, commerciale o gestionale, per mutamento del contesto legislativo o regolamentare di riferimento o per mutamento dei presupposti economici utilizzati per formulare le condizioni economiche e le condizioni contrattuali. Il Cliente verrà informato di tali variazioni, attraverso apposita comunicazione scritta, con preavviso non inferiore a 30 (trenta) giorni dalla data di decorrenza di dette variazioni. Resta salvo il diritto del Cliente di recedere senza alcuna penale, entro 60 (sessanta) giorni dall'avvenuta comunicazione da parte di Enel Energia e con le modalità che saranno indicate nella comunicazione. In caso di recesso completato entro trenta giorni dalla comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali, al cliente si



applicano le precedenti condizioni contrattuali fino alla data della disattivazione della linea. In caso, invece, di recesso completato oltre il trentunesimo giorno, si applicano al cliente, per il periodo eccedente i primi trenta giorni, le condizioni contrattuali stabilite a partire dalla data della modifica ed indicate nella comunicazione.

11.1 In mancanza di comunicazione di recesso nei termini e nei modi di cui al precedente comma, le variazioni dovranno intendersi accettate dal Cliente.

11.2 Con almeno due mesi di anticipo rispetto alla scadenza del primo impegno contrattuale indicato nel box "Durata minima del contratto" dell'Offerta e della Sintesi Contrattuale, Enel Energia provvederà ad inviare una comunicazione scritta in cui fornirà informazioni circa la fine del primo impegno contrattuale e della proroga automatica; in merito alle modalità di recesso dal Contratto e le migliori offerte disponibili. La comunicazione con l'indicazione delle migliori offerte verrà inviata almeno una volta l'anno.

12. COMUNICAZIONI E CANALI DI CONTATTO DI ENEL ENERGIA

12.1 Il Cliente dovrà prontamente comunicare a Enel Energia, ogni cambiamento dei propri dati personali, nonché del proprio indirizzo fisico e/o telematico, anche ai fini della fatturazione e dell'inoltro delle comunicazioni. Tutte le comunicazioni inviate da Enel Energia all'ultimo indirizzo, fisico oppure telematico, reso noto dal Cliente, si considereranno da questo conosciute.

12.2 Per tutte le richieste il Cliente potrà utilizzare i canali di contatto di Enel Energia:

- Canali online: enel.it (Live Chat), App Enel Energia (EnelClic), Pedius;
- Scegli una delle modalità indicate nella sezione "Contattaci" del nostro sito;
- Puoi chiamare dall'estero al numero +39 0664511012 (servizio a pagamento al costo applicato dal tuo operatore telefonico);
- Indirizzi: e-mail: allegati.enelenergia@enel.com; pec: servizio.clienti.enelenergia@pec.enel.it, posta ordinaria: Casella Postale 8080 - 85100 Potenza (PZ);
- Punti fisici: Spazio Enel o Spazio Enel Partner (su enel.it tutti gli indirizzi);
- Canali social: Telegram (@EnelEnergiaBot), WhatsApp (+39 329 8710714), Messenger (Enel.Energia.10), X(@EnelEnergiaHelp).

12.3 Enel Energia si riserva la facoltà di utilizzare l'indirizzo e-mail fornito dal Cliente in fase di adesione al Contratto per eventuali comunicazioni da indirizzare al Cliente stesso.

13. MANUTENZIONE DEL MODEM - SEGNALAZIONI GUASTI E RIPARAZIONI

13.1 Enel Energia effettua il servizio di manutenzione del modem fornito al Cliente in comodato d'uso o a qualunque altro titolo, come indicato nella Sintesi Contrattuale, e associato al Servizio direttamente da remoto oppure con l'intervento di un tecnico a seconda della tipologia di guasto. La manutenzione non comprende la fornitura di materiali accessori e di consumo, quali a titolo esemplificativo e non limitativo, cavi e filtri. Sono altresì escluse le riparazioni del modem rese necessarie dall'uso non corretto, da incuria, da uso non conforme alle istruzioni fornite, da manomissione, da cause accidentali (es. fulmini, calamità naturali) o da negligenza del Cliente, con particolare riferimento, in quest'ultimo caso, alle parti esterne del prodotto. Tali interventi manutentivi sono dunque a carico del Cliente. Per informazioni circa la manutenzione il Cliente può rivolgersi ai canali di contatto indicati nella Carta dei Servizi.

13.2 La riparazione dei guasti e/o malfunzionamenti sarà gratuita, esclusi i casi di guasti imputabili direttamente o indirettamente a dolo o colpa da parte del Cliente, o ascrivibili a difetti di funzionamento di apparati, impianti o terminali utilizzati dal medesimo e non forniti da Enel Energia. Il Cliente accetta che Enel Energia possa interrompere la fornitura del Servizio per garantire gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria e/o di riparazione del guasto o malfunzionamento.

13.3 Ogni richiesta di variazione della configurazione o delle specifiche dei Servizi dovrà essere effettuata per iscritto. Enel Energia darà riscontro alle richieste nei tempi necessari ovvero ne verificherà l'eseguibilità e ne darà comunicazione al Cliente con indicazione della data a partire dalla quale le variazioni richieste verranno introdotte e fatturate al Cliente.

Qualsiasi intervento relativo al funzionamento dei Servizi dovrà essere eseguito esclusivamente da Enel Energia o da terzi incaricati da quest'ultima, muniti di contrassegno di riconoscimento.



13.4 In caso di mancanza di copertura della rete FTTC o FTTH riscontrata dall'assistenza tecnica di Enel Energia, quest'ultima informerà il Cliente del verificarsi di una condizione risolutiva del Contratto mediante comunicazione scritta al Cliente attraverso uno dei canali preposti (PEC, raccomandata A/R), senza spese per il Cliente.

13.5 Laddove si rendesse necessario accedere presso l'abitazione o la sede del Cliente per la riparazione del guasto o malfunzionamento, tale accesso verrà effettuato, previo appuntamento, esclusivamente a cura di personale Enel Energia o incaricato dalla stessa, che dovrà identificarsi mediante apposito contrassegno di riconoscimento – tale condizione vale anche per gli interventi di cui all'articolo relativo agli Obblighi del Cliente.

13.6 Enel Energia non risponde per servizi di manutenzione e disservizi che riguardino esclusivamente il funzionamento di prodotti (es. modem) autonomamente scelti dal Cliente.

14. APPARATI NON FORNITI DA ENEL ENERGIA

Gli apparati diversi da quelli forniti da Enel Energia che sono utilizzati dal Cliente per la fruizione dei Servizi devono essere muniti delle previste omologazioni o autorizzazioni stabilite dalle normative europee in vigore. In caso di mancato rispetto della suddetta disposizione il Cliente, oltre ad incorrere nelle sanzioni previste dalla normativa in vigore, è comunque tenuto al pagamento del traffico imputabile a tali apparati, nonché al risarcimento dei danni eventualmente arrecati.

15. OBBLIGHI DEL CLIENTE

15.1 Il Cliente consente gratuitamente, previo avviso, al personale di Enel Energia o di terzi da essa incaricati, muniti di documento di riconoscimento, l'accesso all'immobile di sua proprietà o nella sua disponibilità per eseguire interventi di installazione e/o di verifica all'impianto. In caso contrario, Enel Energia non è responsabile per ritardi o impossibilità nell'effettuare il collegamento e/o la riparazione della linea. In caso di rifiuto, Enel Energia, previo avviso, può inoltre sospendere a tutela del buon funzionamento della rete la fornitura dei Servizi fintanto che il Cliente non acconsente l'accesso ai propri locali.

15.2 È proibito al Cliente aprire, smontare o manomettere il modem e/o operare a qualsiasi titolo sulla rete, nonché rivolgersi ad estranei per eseguire riparazioni o effettuare manomissioni per qualsiasi fine. Qualora il Cliente non rispetti tali obblighi, fatte salve le sanzioni di legge, Enel Energia può procedere alla sospensione dei Servizi ed alla risoluzione del Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c., fatto salvo il risarcimento di tutti i danni subiti.

15.3 Il Cliente è tenuto a conservare e custodire, con la dovuta diligenza, eventuali prodotti associati ai Servizi detenuti in comodato d'uso gratuito o a qualunque altro titolo indicato nell'Offerta e nella Sintesi Contrattuale per tutta la durata del Contratto e comunque fino al momento della riconsegna degli stessi. Il Cliente, pertanto, si impegna a risarcire e tenere indenne Enel Energia per l'eventuale perdita e per gli eventuali danni arrecati agli stessi ed è soggetto alla penale prevista nella Sintesi Contrattuale e nella Carta dei Servizi. Il Cliente non risponde della perdita dei beni dovuta a furto comprovato da denuncia presentata alla competente Autorità Giudiziaria.

15.4 Il Cliente non può utilizzare i Servizi: i) in violazione delle leggi vigenti; ii) in modo da creare turbativa a terzi o malfunzionamento della rete; iii) in modo da abusare dei Servizi tramite un suo utilizzo non conforme al presente Contratto. In tal caso, Enel Energia ha la facoltà di sospendere immediatamente la fornitura dei Servizi, senza preavviso.

15.5 Il Cliente garantisce che qualunque materiale eventualmente immesso dallo stesso in aree pubbliche della rete Internet che risulti imputabile allo stesso in virtù del codice di identificazione e/o password è nella sua legittima disponibilità, non contrasta con norme imperative e non viola alcun diritto d'autore, di marchio, di segno distintivo, di brevetto o di altro diritto di terzi e non è lesivo della morale e dell'ordine pubblico. Il Cliente dichiara esplicitamente di essere consapevole e di accettare che Enel Energia, con riferimento alla prestazione dei Servizi, agisce in qualità di prestatore di servizi della società dell'informazione consistente nel trasmettere, su una rete di comunicazione, informazioni fornite da un destinatario del servizio, o nel fornire un accesso alla rete di comunicazione (mere conduit) ai sensi dell'articolo 14 del decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70.

15.6 Il Cliente si impegna ad astenersi da ogni violazione dei sistemi e della sicurezza delle reti che possano dar luogo a responsabilità civile e penale tra cui: a. accedere ai sistemi, reti, informazioni di terze parti che non abbiano fornito esplicita autorizzazione, mediante tecniche di scanning/probing, test di vulnerabilità, tentativi di violazione della sicurezza o delle misure di autenticazione ecc.; b. intercettare le informazioni/dati ed il traffico relativo a



reti/sistemi di terze parti che non abbiano fornito esplicita autorizzazione; c. falsificare la propria identità; d. arrecare danno, in qualsivoglia modo, a minori d'età; e. avere accesso alle informazioni che riguardino clienti terzi di Enel Energia al fine di distruggerne, alterare, modificare i relativi contenuti; f. attaccare, sovraccaricare o interferire con le reti, i sistemi, gli host di altri clienti al fine di limitare/impedire il pieno utilizzo del servizio mediante azioni di mail bombing, attacchi broadcast, denial of service, hacking, cracking; g. tentare di utilizzare gli account di posta o risorse di elaborazione di clienti terzi per presentarsi alla rete con l'identità di questi ultimi (es. modificando l'header delle e-mail, utilizzando tecniche di spoofing degli indirizzi IP); h. introdurre/inviare programmi (virus, trojan horses, ecc.) che compromettano il funzionamento della rete di Enel Energia violandone la sicurezza e/o dei sistemi dei clienti ad essa attestati. Il Cliente si impegna, altresì, ad astenersi dall'inviare e-mail con contenuti di qualunque tipo (commerciali, pubblicitari, politici, ecc.) a persone/istituzioni/associazioni che non ne abbiano fatto esplicita richiesta (unsolicited e-mail, junk e-mail, spam), causando loro disservizi ed eventuali lamentele che ne possano derivare. Medesima limitazione è da riferirsi all'invio massiccio di e-mail e di loro repliche ad uno o più newsgroup (multiple posting). Il Cliente non potrà, inoltre, utilizzare impropriamente e senza autorizzazione i e-mail server di terze parti per l'inoltro delle proprie e-mail (mail relay).

15.7 Il Cliente dovrà astenersi da usi non consentiti del Servizio Voce come, a titolo esemplificativo e non esaustivo, chiamate di lunga durata, chiamate contemporanee dirette verso destinatari appartenenti a specifici archi di numerazione o verso lo stesso destinatario, generazione di un numero anomalo di chiamate brevi in un arco di tempo limitato, e, in generale, laddove si rilevino, a giudizio insindacabile di Enel Energia, chiamate non aventi caratteristiche di normali conversazioni. In tutti i casi di uso non consentito, Enel Energia si riserva la facoltà di sospendere il Servizio Voce, previo congruo preavviso, e di addebitare al Cliente gli importi relativi al traffico rilevato.

15.8 Nei casi previsti dal presente articolo, Enel Energia potrà sospendere, in ogni momento e senza preavviso, l'erogazione del Servizio riservandosi anche la facoltà di risolvere di diritto il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c.

16. PROPRIETÀ INTELLETTUALE E INDUSTRIALE

Il Cliente prende atto e riconosce che i diritti di proprietà intellettuale e industriale afferenti o comunque connessi al marchio, nome, logo, denominazione, contenuto e oggetto dei Servizi ovvero agli apparati forniti da Enel Energia sono detenuti da Enel Energia ovvero da terze parti diverse dal Cliente. Rimane altresì inteso che qualunque testo, immagine, suono, video, opera, informazione, che forma oggetto di diritti d'autore o di diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di Enel Energia e che è messo a disposizione del Cliente, può essere utilizzato da quest'ultimo esclusivamente per la fruizione dei Servizi. Ne rimane vietata la riproduzione, pubblicazione o sfruttamento economico in qualsivoglia forma.

17. RISOLUZIONE CONTRATTUALE

Fermi restando gli altri casi di risoluzione di diritto previsti nelle presenti CGG, Enel Energia può risolvere il Contratto stesso, ai sensi dell'art. 1456 c.c., inviando apposita comunicazione a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento oppure mediante posta elettronica certificata (PEC) qualora il Cliente abbia messo a disposizione il proprio indirizzo PEC, nei seguenti casi:

- violazione da parte del Cliente di qualsiasi obbligo di legge o contrattuale;
- ripetuto ritardo nel pagamento delle fatture;
- qualora non sussistano o vengano meno i requisiti previsti nei documenti contrattuali;
- ripetuto e persistente utilizzo illecito, fraudolento, abusivo o improprio dei Servizi;
- per motivi di natura tecnica dei Servizi;
- dichiarazioni non veritieri e furto di identità;
- insolvenza o iscrizione del Cliente nel registro dei protesti e opposizione del medesimo a procedure esecutive.

18. RECLAMI, RICHIESTE DI INDENNIZZO E PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

18.1 Il Cliente può presentare eventuali reclami inerenti al mancato rispetto delle CGC o degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi:

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



enel-energia)

- con posta ordinaria presso la casella postale 8080 - 85100 Potenza (PZ)

18.2 La disciplina inerente alla presentazione dei reclami da parte del Cliente e alla relativa gestione, alle richieste di indennizzo da parte del Cliente e alle modalità di ricorso alle procedure di Conciliazione, ai sensi della normativa vigente, è contenuta nella Carta dei Servizi.

18.3 In caso di rigetto del reclamo da parte di Enel Energia, sarà inviata apposita comunicazione scritta al Cliente contenente la descrizione delle verifiche effettuate e adeguatamente motivata. Enel Energia assicura il pieno rispetto del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 203/18/CONS.

18.4 Il Cliente che lamenti la violazione di un proprio diritto o interesse o intenda agire in via giudiziaria, deve preventivamente esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione, ai sensi dell'articolo 1, comma 11 della legge 249/1997 e della Delibera AGCOM n. 203/18/CONS e successive modifiche ed integrazioni. Per le predette controversie, il Cliente non potrà quindi proporre ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione; a tal fine, i termini per agire in sede giurisdizionale sono sospesi fino alla scadenza del termine per la conclusione del procedimento di conciliazione.

Il ricorso al tentativo obbligatorio di Conciliazione presso il CO.RE.Com. territorialmente competente è gratuito, secondo quanto previsto dalla Delibera AGCOM n. 203/18/CONS e s.m.i; in alternativa, si può intraprendere il tentativo obbligatorio di conciliazione attraverso gli organismi ADR iscritti nell'elenco di cui alla delibera n. 661/15/CONS dell'AGCOM, oppure dinanzi alle Camere di Commercio o agli organismi di composizione stragiudiziale delle controversie aderenti al protocollo d'intesa stipulato tra l'AGCOM e UNIONCAMERE, ai sensi dell'art. 141 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 è necessario scrivere alla Casella Postale 8080 - 85100 Potenza oppure all'indirizzo e-mail enelenergia@pec.enel.it

19. CESSIONE DEL CONTRATTO

19.1 Enel Energia si riserva il diritto di cedere il presente Contratto, a titolo oneroso oppure gratuito, senza autorizzazione del Cliente.

19.2 Il Cliente non può cedere a qualsiasi titolo il presente Contratto, parzialmente o totalmente, se non previa autorizzazione scritta di Enel Energia. Il Cliente non può in alcun modo vendere o commercializzare a terzi l'accesso ad Internet o il traffico telefonico di cui fruisce in virtù dei Servizi, o consentire l'utilizzo dei Servizi stessi a terzi, salvo che occasionalmente e senza che da ciò ne possa derivare alcun corrispettivo a favore dello stesso Cliente. Il Cliente rimane comunque responsabile di tale utilizzo dei Servizi da parte di terzi.

19.3 Il Cliente acconsente espressamente a che Enel Energia, per la prestazione e la fornitura dei Servizi oggetto del presente Contratto, possa avvalersi di fornitori scelti a insindacabile ed esclusiva discrezione di quest'ultima, ai quali Enel Energia potrà affidare la prestazione di tutte o alcune le attività di cui al presente Contratto.

19.4 Enel Energia si riserva il diritto di cedere il presente Contratto, a titolo oneroso oppure gratuito, senza autorizzazione del Cliente.

20. LEGGE APPLICABILE – FORO COMPETENTE

20.1 Il Contratto è regolato dalla legge italiana.

20.2 Il Foro competente in via esclusiva per ogni controversia tra Enel Energia e il Cliente è quello di residenza o di domicilio elettivo del Cliente.

21. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

21.1 Enel Energia garantisce che il trattamento dei dati personali forniti dal Cliente avverrà nel rispetto del GDPR, del D.Lgs.196/2003 e successive modificazioni ed integrazioni in conformità all'informativa che viene fornita in allegato alle presenti Condizioni Generali di Contratto e resa disponibile sul sito enel.it .



22. PUBBLICAZIONE NEGLI ELENCHI TELEFONICI

22.1 Il Cliente potrà richiedere a Enel Energia il proprio inserimento nell'elenco telefonico generale tramite compilazione dell'apposito modulo presente sul sito enel.it. In caso di mancata compilazione o di mancata riconsegna a Enel Energia del modulo, i dati non saranno pubblicati nell'elenco telefonico generale. Per inserire in qualunque momento i dati aggiornati nell'elenco telefonico generale è sempre necessario compilare il modulo presente sul sito enel.it.

22.2 Resta fermo il diritto del Cliente di chiedere in ogni momento la modifica dei propri dati, nonché la successiva cancellazione dai suddetti elenchi, inviando specifica richiesta a Enel Energia, come da istruzioni fornite nel modulo di richiesta di inserimento nell'elenco generale.

23. NORME FINALI

Tutti gli eventuali provvedimenti normativi, amministrativi e regolamentari riguardanti il Servizio saranno automaticamente recepiti in sede contrattuale, previa eventuale analisi delle relative modalità attuative.

