



CARTA DEI SERVIZI ENEL ENERGIA

La Carta dei Servizi è uno **strumento di trasparenza e di informazione, a tua tutela**, che **illustra i nostri impegni** in relazione all'attività di fornitura dei **servizi di connessione Internet (di seguito, "Servizio Internet") e telefonia fissa (di seguito "Servizio Voce")** su tecnologia a commutazione di pacchetto con protocollo IP (VoIP) con l'obiettivo di migliorare le nostre prestazioni. Inoltre, **riepiloga i tuoi diritti**, nell'ottica di rispondere sempre meglio alle tue aspettative ed esigenze. La Carta dei Servizi rappresenta una **guida pratica e semplice** che percorre tutti i principali momenti del rapporto contrattuale, fornendo anche informazioni utili per accedere e utilizzare i nostri servizi.

La presente Carta dei Servizi è stata redatta secondo la normativa vigente e le direttive stabilite dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCOM), in particolare, le delibere n.179/03/CSP, n. 79/09/CSP, n. 156/23/CONS ed è vincolante nei confronti della nostra Clientela e costituisce il punto di riferimento nei rapporti con la stessa.

La Carta dei Servizi si affianca alle Condizioni Generali di Contratto, all'Offerta, alla Sintesi Contrattuale e al Modulo di Adesione ai quali si fa specifico rinvio per ogni ulteriore informazione e approfondimento di natura contrattuale.

SINTESI DELLA CARTA DEI SERVIZI:

- I **VALORI** che ci guidano nel nostro lavoro.
- La nostra **OFFERTA** commerciale dedicata al Servizio Internet e Servizio Voce.
- I nostri **CANALI DI CONTATTO** per darti la possibilità di scegliere quello più comodo e adatto a gestire le tue richieste di informazioni e assistenza.
- Gli **IMPEGNI** che ci assumiamo nell'applicare azioni e risposte volte a mantenere elevati livelli di qualità dei servizi nei diversi momenti del rapporto contrattuale.
- La **QUALITÀ DEL SERVIZIO** che sarà sempre orientata ad un monitoraggio costante dei servizi che ti offriamo.

Per noi è importante che il rapporto con te che ci hai scelto sia **chiaro, professionale e trasparente**.

1. I NOSTRI VALORI

Ogni giorno, ci impegniamo per studiare soluzioni che rendano più semplice la tua vita e quella delle persone intorno a te. Ogni giorno, prendiamo decisioni che abbiano impatti concreti sulla tua vita e sull'ambiente che ti circonda, che ci circonda. Ogni giorno, tutto quello che facciamo, lo facciamo nel rispetto dei principi che ci siamo dati e che guidano ogni aspetto del nostro lavoro:

| | |
|--------------------|---|
| VICINANZA | Siamo sempre a tua disposizione. In qualunque momento puoi scegliere, in base alle tue esigenze, come contattarci attraverso i nostri canali. I nostri consulenti sono sempre pronti a rispondere ai tuoi dubbi, prendere in carico le tue richieste e guidarti passo dopo passo nelle diverse procedure. Puoi infatti comunicare con noi utilizzando i canali online, chiamando il nostro Servizio Clienti, scrivendo ai nostri indirizzi di posta (ordinaria, mail, pec) o recandoti presso i nostri negozi. |
| TRASPARENZA | Vogliamo rendere chiari tutti gli aspetti delle nostre offerte. Ecco perché scriviamo tutte le informazioni, anche le più tecniche, in modo che siano di immediata comprensione e accessibili a tutti. Perché ti meriti di conoscere tutti i dettagli prima di decidere. |
| COMPETENZA | Le tue esigenze sono uniche come te. Per questo i nostri consulenti sono a tua disposizione per trovare la soluzione migliore per te e offrirti un servizio dedicato che risponda ai tuoi bisogni nel modo migliore possibile. |



| | |
|----------------------|--|
| AFFIDABILITA' | Non ci fermiamo mai. Siamo parte integrante del tuo benessere quotidiano e ti aiutiamo ad affrontare ogni giorno con la sicurezza di poter contare sui nostri servizi . La nostra professionalità è infatti al tuo fianco per garantirti le nostre migliori offerte nel rispetto dell'ambiente. |
|----------------------|--|

2. LA NOSTRA OFFERTA

Offriamo servizi di connessione Internet in fibra ottica FTTH (Fiber to the Home, si intende un'architettura in fibra ottica che va dalla centrale fino all'abitazione dell'utente) con velocità di connessione fino a 1000 Mbit/s in download e fibra mista rame 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) con velocità di connessione fino a 200Mbit/s. Offriamo inoltre, il servizio di telefonia con tecnologia a commutazione di pacchetto con protocollo IP (VoIP – Voice over IP). Ci impegniamo a garantire la connessione Internet in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione di quelli dovuti ad interventi di manutenzione e riparazione ordinaria e straordinaria e a quelli non rientranti nella nostra responsabilità.

Per tutelare i tuoi consumi, hai a disposizione (secondo la Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 418/07/CONS e successive integrazioni) il blocco/sblocco delle chiamate verso numerazioni a sovrapprezzo. Per avere maggiori informazioni puoi consultare il sito enel.it. *Le chiamate verso le numerazioni 144, 166, 709 e 899 sono già disabilite e non si possono riabilitare.* L'elenco delle numerazioni è disponibile sul sito web di Enel Energia enel.it

La fruizione dei servizi richiede l'installazione di un modem, da noi fornito in comodato d'uso gratuito, o di altro modem compatibile non fornito da Enel Energia ma scelto da te. Le condizioni di utilizzo e configurazione del modem sono riportate nel sito enel.it. In ogni caso, potrai ricevere informazioni e la relativa documentazione a supporto contattando il nostro Servizio Clienti.

2.1 Condizioni Economiche

Le condizioni economiche relative all'offerta (costo mensile, eventuali sconti previsti, durata contrattuale, condizioni di risoluzione anticipata, oneri in caso di rottura o mancata restituzione modem) sono rappresentate nell'Offerta e nella Sintesi Contrattuale.

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

- 2,50 € (iva inclusa) per ciascun invio per le spese di spedizione, qualora richiedessi ad Enel Energia l'invio di una fattura in formato cartaceo.
- 2,50 € (iva inclusa) per l'invio dei solleciti di pagamento in relazione agli importi indicati nelle fatture e imputabili al servizio di accesso ad Internet.
- 5,00 € (iva inclusa) per ciascuna comunicazione di diffida di pagamento.
- 5,00 € (iva inclusa) per ogni attività di sospensione e 5,00€ (iva inclusa) per ogni eventuale attività di ripristino dei servizi effettuate a seguito di morosità del cliente.

In caso di disattivazione della fornitura per morosità verrà applicato il costo di disattivazione riportato nell'Offerta e nella Sintesi Contrattuale.

Per maggiori informazioni sulle condizioni economiche, sui costi ed eventuali aggiornamenti, puoi consultare il sito enel.it. Laddove l'offerta preveda la consegna del modem in comodato d'uso gratuito o a qualunque altro titolo indicato nell'Offerta e nella Sintesi Contrattuale lo stesso sarà fornito da Enel Energia e sarà coperto dalla garanzia legale di conformità di 24 mesi decorrenti dalla data di consegna del prodotto, ai sensi della normativa vigente. Per fruire dell'assistenza in garanzia, dovrai conservare prova della consegna del modem. Enel Energia si impegna comunque a fornirti la riparazione dei guasti del modem e/o malfunzionamenti dello stesso gratuitamente per tutta la durata del contratto, esclusi i casi di guasti imputabili direttamente o indirettamente a dolo o colpa da parte tua, o ascrivibili a difetti di funzionamento di apparati, impianti o terminali utilizzati dal te e non forniti da Enel Energia. Resta salva la possibilità, per te, di utilizzare un modem in tuo possesso che abbia le caratteristiche tecniche adeguate al funzionamento dei Servizi. Enel Energia provvederà a spedire il modem presso l'indirizzo di attivazione dei Servizi o altro indirizzo che hai specificato in fase di adesione al



contratto, salvo che tu abbia aderito ad un'Offerta che prevede la facoltà di utilizzo di un tuo modem dotato delle caratteristiche tecniche adeguate. La consegna del modem unitamente all'attivazione della linea darà luogo all'attivazione dei Servizi. Il modem deve essere restituito in caso di cessazione dei Servizi. Enel Energia addebiterà le seguenti penali: i) 50 € per rottura o furto del modem, dovuti a cause imputabili a te; ii) 50 € per mancata restituzione del modem in caso di mancata attivazione del servizio per motivi di natura tecnica o in caso di cessazione o migrazione del servizio di accesso ad Internet. Questa penale sarà addebitata anche una volta decorso il primo impegno contrattuale indicato nel box "Durata minima del contratto" dell'Offerta della Sintesi Contrattuale.

Una volta che il servizio di accesso ad Internet diventa attivo, è sufficiente collegare il modem al terminale di rete ottica (per la connessione FTTH) o alla presa telefonica (per la connessione FTTC) per poter usufruire del Servizio stesso. Il Servizio Voce è reso disponibile attraverso il modem, che sarà configurato automaticamente all'atto dell'attivazione del servizio stesso. Qualora scegliessi di utilizzare un modem diverso da quello fornito da Enel Energia, sarai tenuto a contattare il Servizio Clienti di Enel Energia oppure accedere su enel.it, in App Enel Energia, su Whastapp, Telegram o Messenger e seguire le indicazioni per conoscere i modem compatibili e ottenere i parametri per la configurazione del VoIP e poter usufruire del Servizio Voce. In caso di difetti/malfunzionamento, il modem fornito in comodato d'uso gratuito sarà sostituito gratuitamente senza spese aggiuntive per tutta la durata del contratto; per ogni necessità relativa all'assistenza tecnica gratuita (es. configurazione rete Wi-Fi) potrai contattare il numero verde gratuito del Servizio Clienti di Enel Energia 800 900 860 o in alternativa uno degli altri canali di contatto presenti nella Carta dei Servizi.

3. I NOSTRI CANALI DI CONTATTO

Puoi comunicare con Enel Energia in diversi modi:

- 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), Twitter (@EnelEnergiaHelp).

Queste informazioni sono sempre disponibili anche sul nostro sito enel.it o in fattura.

4. I NOSTRI IMPEGNI

In questa sezione descriviamo tutti gli impegni che ci assumiamo in termini di livelli di qualità offerti, indennizzi corrisposti nel caso del mancato rispetto di un impegno assunto e agevolazioni per i Clienti con bisogni speciali.

4.1 Momenti del rapporto contrattuale

4.1.1 Adesione all'offerta

Ci impegniamo a garantire massima trasparenza, chiarezza e professionalità nella presentazione dell'offerta, fornendo tutte le informazioni necessarie per una scelta consapevole.

Potrai trovare l'offerta più adatta a te sul sito enel.it, rivolgendoti ad uno degli Spazio Enel e Spazio Enel Partner oppure al nostro canale telefonico. Prima dell'attivazione del servizio di accesso ad Internet è necessario verificare la copertura. Per sapere quali sono i comuni coperti vai su enel.it.

In generale i tempi di attivazione del servizio internet e voce sono variabili e possono dipendere tra l'altro, in particolare, da:

- la tecnologia di accesso e connessione disponibile presso il tuo indirizzo;
- se 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). In questo caso ti ricordiamo che, non potrai più esercitare il diritto di ripensamento, una volta che il contratto sia stato interamente eseguito.
- Se hai richiesto, nel caso del Servizio Voce, l'assegnazione di un nuovo numero o la number portability del numero



esistente con il precedente operatore.

Se provieni da un altro operatore e scegli di attivare un'offerta con Enel Energia tramite la procedura di migrazione, è importante che tu fornisca correttamente il **Codice di Migrazione**. Questo codice serve a identificare il tuo attuale fornitore e la fornitura (la risorsa) da trasferire: puoi trovarlo facilmente sulla tua ultima fattura, nell'area clienti online oppure richiederlo al servizio clienti del tuo operatore attuale.

I nostri sistemi controlleranno automaticamente il codice che ci fornisci, per assicurarci che sia corretto e completo. Se ci saranno errori o incongruenze, ti contatteremo tramite mail e/o contatti telefonici per verificare insieme i dati. Con il codice di migrazione corretto, potremo riattivare subito l'ordine, salvo impedimenti tecnici. In caso contrario l'ordine verrà annullato automaticamente.

Ci impegniamo ad attivare i servizi internet e voce (laddove richiesto) entro 90 giorni dalla conclusione del contratto, fatti salvi i casi di particolare complessità tecnica (es. impossibilità ad effettuare il cablaggio necessario per raggiungere l'abitazione) 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.

Qualora tu abbia scelto di utilizzare il modem fornito in comodato d'uso gratuito da Enel Energia, potrai verificare all'interno del sito enel.it le disposizioni per il suo utilizzo corretto. In ogni caso, anche qualora tu decida di ricorrere ad un tuo modem, troverai sul sito enel.it la documentazione a supporto.

Ti aggiorneremo costantemente sullo stato di attivazione del tuo servizio. Avrai infatti a disposizione tutte le informazioni in ogni momento e comodamente dalla tua Area Clienti su enel.it. La durata del contratto, nonché il costo del canone mensile ed eventuali sconti o promozioni sono indicati nell'Offerta e nella Sintesi Contrattuale. Ti ricordiamo, in ogni caso, che Enel Energia provvederà ad informarti della fine del tuo impegno contrattuale, delle modalità di recesso e delle migliori offerte disponibili secondo modalità e tempistiche indicate all'art. 10 delle Condizioni Generali di Contratto.

Puoi decidere se fornire il tuo consenso al trattamento dei tuoi dati personali e se essere presente negli elenchi telefonici tramite compilazione dell'apposito modulo presente sul sito enel.it; con la medesima modalità puoi modificare i consensi e cambiare le scelte sulla presenza e pubblicazione dei tuoi numeri negli elenchi telefonici precedentemente espressi.

4.1.2 La fattura e come pagarla

Ci impegniamo ad emettere la fattura elettronica con almeno 20 giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza del pagamento. Copia della fattura potrà essere inviata in modalità digitale tramite e-mail o pec e contiene il riepilogo dei costi e le informazioni dei singoli servizi fruiti. Sarà inoltre disponibile nella tua Area Clienti sul sito enel.it contestualmente all'emissione. Qualora venga richiesto l'invio della fattura in modalità cartacea, Enel Energia addebiterà, per ciascun invio, un importo pari a 2,50 € (IVA inclusa) per le spese di spedizione.

Qualora nei processi di rilevazione del traffico, e/o di fatturazione vengano commessi errori, Enel Energia provvede alla correzione degli stessi nella prima fattura utile in base al tuo passo di fatturazione.

In caso di emissione di una nota di credito recante importi da restituirti a vario titolo, in assenza di precedenti fatture non pagate, riceverai il rimborso dell'importo.

Qualora i Servizi siano attivi: a) in caso di domiciliazione, il rimborso di cui sopra avverrà alla scadenza riportata sulla nota di credito direttamente sul tuo conto; b) in mancanza di domiciliazione, il rimborso di cui sopra avverrà tramite accredito sulla prima fattura emessa successivamente alla nota di credito. Qualora i servizi siano cessati, in caso di domiciliazione non attiva, il rimborso avverrà tramite Punto Mooney, bonifico bancario, oppure tramite assegno non trasferibile. Sul sito enel.it sono disponibili le condizioni dei canali di rimborso di Enel Energia. Qualora desiderassi ricevere il rimborso con un canale diverso da quelli sopra indicati, potrai richiederlo contattando il Servizio Clienti.

Puoi pagare la fattura richiedendo la domiciliazione su conto corrente bancario, postale, conto PayPal e carta di pagamento dotata di PAN (codice di 16 cifre) emessa in area SEPA appartenenti ai principali circuiti o utilizzare in alternativa l'avviso di pagamento allegato alla fattura.

Ricorda che se attivi l'addebito diretto su conto corrente bancario o postale, su carta di pagamento o su conto PayPal, non dovrai più preoccuparti dei pagamenti. 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.



Verifica tutte le informazioni sulle modalità e i canali di pagamento che ti mette a disposizione Enel Energia sul sito enel.it e nella sezione "Informazioni utili" della fattura.

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

Le modalità di fatturazione dei singoli servizi ed i relativi termini di pagamento costituiscono parte integrante della proposta commerciale e sono pertanto specificate all'interno dei documenti che formano parte integrante e sostanziale del presente contratto relativo al servizio Internet e Voce.

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

4.1.3 Servizio di Assistenza al Cliente

L'obiettivo di Enel Energia è quello di curare diligentemente le esigenze dei propri Clienti, raccoglierne le richieste e soddisfarne i bisogni.

Il servizio di assistenza commerciale e tecnica viene garantito attraverso tutti i canali di contatto messi a disposizione e riportati nella sezione "I nostri canali di contatto". Avrai la possibilità di richiedere informazioni, supporto commerciale e amministrativo e segnalare guasti. Enel Energia risponderà tempestivamente le indicazioni dei propri Clienti e, attraverso una attenta raccolta di informazioni, ne misurerà anche il grado di soddisfazione attraverso tutte le informazioni rilevate mediante le segnalazioni, i reclami e le indagini di mercato, ciò al fine di migliorare costantemente la qualità dei propri servizi per soddisfare sempre di più i propri clienti.

4.1.4 Ripensamento e Recesso

Ripensamento - Il Contratto si perfeziona nel momento in cui aderisci alla proposta commerciale di Enel Energia.

Se decidi di non voler più aderire all'offerta hai sempre la possibilità di esercitare il diritto di ripensamento entro 14 giorni dalla data di sottoscrizione del contratto. Il termine di 14 giorni è prolungato a 30 giorni per i contratti conclusi nel contesto di visite non richieste da parte 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. Per esercitare il ripensamento puoi utilizzare il Modulo allegato al presente Contratto e disponibile anche sul sito enel.it. Durante il periodo previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento il Contratto non avrà esecuzione, salvo che tu non abbia espressamente richiesto che le procedure per dar corso all'Attivazione del servizio vengano avviate prima che sia decorso il termine per l'esercizio del diritto di ripensamento. Se hai richiesto espressamente che le procedure per dar corso all'attivazione del servizio vengano avviate prima che sia decorso il termine per l'esercizio del diritto di ripensamento, non potrai più esercitare il diritto di ripensamento una volta che il contratto sia stato interamente eseguito. Se invece il contratto non è ancora stato interamente eseguito, (i) in caso di migrazione della linea, l'esercizio del diritto di ripensamento comporterà che rimarrai con il tuo precedente operatore, (ii) in caso di attivazione di una nuova linea, invece, l'esercizio del diritto di ripensamento comporterà la mancata attivazione della nuova linea da parte di Enel Energia. In ogni caso, per maggiori informazioni, puoi consultare il modulo di ripensamento allegato al presente contratto.

Recesso - Se vuoi recedere dalla tua offerta, puoi farlo in qualsiasi momento con preavviso di almeno 30 giorni, contattando il Servizio Clienti, recandoti presso uno Spazio Enel, oppure inviando il modulo di recesso disponibile sul sito enel.it ad uno dei canali sottoindicati. 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 tua comunicazione.

Fermo restando quanto previsto in caso di recesso, sei comunque tenuto:

- i) a restituire il modem entro i termini e secondo le modalità indicati nelle Condizioni Generali di Contratto. Qualora il modem non venga restituito entro tale termine, sarai tenuto a corrispondere ad Enel Energia una penale nella misura indicata nell'Offerta e nella Sintesi Contrattuale. Tale penale sarà addebitata anche una volta decorso il primo impegno contrattuale indicato nel box "Durata minima del contratto" dell'Offerta e della Sintesi



Contrattuale;

- ii) a provvedere al pagamento del corrispettivo del Servizio fruito fino alla data di efficacia del recesso;
- iii) a provvedere al pagamento di un costo di disattivazione per il ristoro dei costi sostenuti da Enel Energia, pari all'importo indicato nell'Offerta e nella Sintesi Contrattuale. Tale costo non è dovuto se decidi di recedere per la mancata accettazione delle variazioni contrattuali ed economiche comunicate da Enel Energia o quando i servizi non rispettano i livelli di qualità previsti contrattualmente o quando, a scadenza del primo impegno contrattuale, il contratto verrà automaticamente rinnovato a tempo indeterminato

Canali per la restituzione dei moduli di Ripensamento e Recesso:

Casella e-mail: allegati.enelenergia@enel.com (con accesso diretto anche dal nostro sito nella sezione "Come restituire i moduli compilati?")

Pec: servizio.clienti.enelenergia@pec.enel.it

Posta: Casella Postale 8080 - 85100 Potenza (PZ)

Punti Fisici (Spazio Enel, Spazio Enel Partner)

Canale per la richiesta di Recesso:

- Punti Fisici (Spazio Enel, Spazio Enel Partner)

Nel caso di passaggio a un altro fornitore attraverso il processo di migrazione, il Servizio di Enel Energia rimarrà attivo fino all'attivazione del servizio da parte del cliente con il nuovo operatore, mantenendo inalterate le condizioni contrattuali al momento vigenti.

4.1.5 Reclami e Procedura di Conciliazione

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

- clicca su "modulistica reclami" all'interno della sezione "Assistenza" del sito enel.it.
- posta ordinaria presso la Casella Postale 8080 – 85100 Potenza PZ.
- Tramite numero verde 800900860 nella sezione dedicata

All'apertura del reclamo verrà inviato un codice identificativo tramite mail o sms.

Provvederemo a fornirti risposta scritta entro 30 giorni dalla ricezione. In caso di mancata o ritardata risposta rispetto al termine indicato, potrai richiedere un indennizzo il cui importo è indicato nella specifica sezione "Indennizzi".

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 e s.m.i.; in alternativa, potrai 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 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 puoi scrivere alla Casella Postale 8080 – 85100 Potenza oppure all'indirizzo e-mail enelenergia@pec.enel.it

Per le controversie tra Enel Energia ed il cliente, individuate con provvedimenti dell'AGCOM, varranno i criteri, le condizioni, i termini e le modalità per la soluzione non giurisdizionale di tali controversie stabiliti dall'AGCOM stessa; 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 trenta giorni dalla proposizione dell'istanza all'AGCOM, ai sensi della Delibera dell'AGCOM 203/18/CONS. A tal fine, i termini per agire in sede giurisdizionale sono sospesi fino alla scadenza del termine per la conclusione del procedimento di conciliazione.

4.2 Indennizzi

In caso di mancato rispetto degli standard sottoindicati da parte di Enel Energia, potrai ottenere un indennizzo in base alla



durata del ritardo o del malfunzionamento del servizio. In particolare:

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

Potrai presentare le segnalazioni, i reclami e le richieste di indennizzo utilizzando uno dei canali di contatto di Enel Energia, indicati nella sezione "Reclami e Procedura di Conciliazione". Ti aggiorneremo sulla effettiva sussistenza entro 45 giorni dalla data di ricezione della segnalazione, del reclamo o della richiesta di indennizzo.

Gli indennizzi previsti per i Servizi Internet e Voce sono i seguenti:

| SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA | | | |
|---|-------------------------|--|-----------------|
| Indicatore | Tempo standard risposta | Indennizzo | Tipo Indennizzo |
| Attivazione del servizio | 90 gg | • 7,50 euro per ogni giorno di ritardo per ciascun servizio non accessorio. | Automatico |
| Sospensione del servizio | / | • 7,50 euro per ogni giorno di mancato preavviso per ciascun servizio non accessorio. | Automatico |
| Malfunzionamento del servizio imputabile ad Enel | 3 gg | • 6,00 euro per ogni giorno d'interruzione per servizio non accessorio (interruzione totale). • 3,00 euro per ogni giorno di discontinuità del servizio non accessorio. | A richiesta |
| Perdita del numero di telefono fisso imputabile a Enel Energia | | • una tantum 100€ | A richiesta |
| Mancata o ritardata risposta ai Reclami | 45 giorni | • 2,50 euro per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300. | A richiesta |
| Omessa o errata pubblicazione da parte di Enel Energia del nome o del numero di telefono fisso nell'elenco telefonico dell'area geografica di Appartenenza | | una tantum 100€ | A richiesta |
| - Velocità di trasmissione dati (velocità minime, massime e normalmente disponibili della connessione in download e in upload) - Ritardo di trasmissione dati - Tasso di perdita dei pacchetti | | • Una tantum 20 € | A richiesta |

La richiesta di indennizzo per il mancato rispetto delle velocità minime, del ritardo di trasmissione dati e del tasso di perdita dei pacchetti, è alternativa al recesso (art.10 comma 5 Del.156/23/CONS). 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 Enel Energia.

Sono esclusi gli indennizzi automatici se non hai segnalato il disservizio a Enel Energia 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 ti sarà dovuto qualora il ritardo o malfunzionamento siano stati determinati da forza maggiore, caso



fortuito o utilizzo del Servizio non conforme alle condizioni contrattuali. In ogni caso è fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte.

4.3 Funzioni per gli utenti finali con disabilità

Enel Energia riserva ai Clienti sordi, ciechi totali e parziali, agevolazioni tariffarie come stabilito ai sensi della Delibera AGCOM 290/21/CONS e riportato nella tabella:

| SERVIZIO | TIPO DI AGEVOLAZIONE | BENEFICIARI |
|--------------------------------------|--|---|
| Connessione Internet e servizio voce | Riduzione del 50% dell'importo di abbonamento a seconda dell'offerta sottoscritta. | Clienti ciechi totali o parziali, sordi, invalidi con gravi limitazioni della capacità di deambulazione. Nuclei familiari di cui faccia parte un non vedente totale o parziale oppure un non udente*, oppure soggetti invalidi con gravi limitazioni della capacità di deambulazione** |

*Definito tale ai sensi della legge 138/2001 e successive modifiche ed avente diritto alla indennità di accompagnamento di cui alla legge 406/1968 e successive modifiche.

** "Invalidi con gravi limitazioni della capacità di deambulazione" definiti ai sensi dell'articolo 30, comma 7, della legge n° 388/2000; Le informazioni sui requisiti necessari per richiedere le agevolazioni e la relativa modulistica da utilizzare, sono disponibili sul sito enel.it nelle sezioni dedicate alle agevolazioni.

Lo sconto non può essere cumulato con altri sconti o promozioni in corso per lo stesso servizio di connessione Internet.

Punto 4.4 Servizio di Parental Control

In ottemperanza alle disposizioni di cui alla delibera AGCOM n. 9/2023/CONS, Enel offre ai propri **clienti fibra** un servizio gratuito di Controllo Parentale.

Questo sistema è progettato per filtrare contenuti inappropriati per i minori, in linea con le disposizioni AGCOM. Per sapere come attivare o disattivare il servizio di Controllo Parentale vai su enel.it nella sezione "Parental Control".

5. LA NOSTRA QUALITÀ

La nostra qualità sarà sempre garantita 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 sempre di più i servizi offerti. 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 consultabili nella Sezione "Tabella di Qualità" della presente Carta. Sono inoltre disponibili sul sito enel.it, i resoconti periodici che riportano i valori misurati e le relazioni annuali.

In adempimento a quanto prescritto dalle Delibere AGCOM n. 179/03/CSP, n. 255/24/CONS e n. 156/23/CONS, Enel Energia pubblica annualmente gli indicatori che misurano la qualità dei servizi forniti, gli obiettivi previsti e i risultati conseguiti.

Come previsto dalla Delibera AGCOM n. 156/23/CONS e s.m.i, gli indicatori di qualità dell'accesso ad Internet da postazione fissa e quelli del servizio voce monitorati da Enel Energia sono di seguito riportati:

Obiettivi di qualità dei servizi di accesso ad Internet da postazione fissa e del servizio voce per l'anno 2025 (Delibera n. 156/23/CONS) Servizio FTTH e FTTC

| Indicatore | Definizione | Obiettivi di qualità per l'anno 2025 |
|-----------------------------------|---|--|
| 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 | Tempo medio di fornitura: 20 giorni |
| | | Percentile95 del tempo di fornitura: 60 gg |
| | | Percentile99 del tempo di fornitura: 90 gg |



| | | |
|---|---|--|
| | realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente del servizio | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 99% |
| Tasso di malfunzionamento | Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso | Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo: 3,5% |
| Tempo di riparazione dei malfunzionamenti | Tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del Cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento) | Percentile 80 del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 72 ore |
| | | Percentile 95: 120 ore |
| | | Percentuale delle riparazioni completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 80% |
| | | Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: 40 ore |
| Reclami sugli addebiti | Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo | 1% |
| 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 | 1,8 % |
| Velocità minime in download e in upload | Velocità minime di trasmissione dati garantite dall'operatore | FTTH: -100 Mbps in Download e 20 Mbps in Upload FTTC: - 40 Mbps in Download e 4 Mbps in Upload La tipologia di connessione fornita dipende dalla architettura di rete presente sul territorio. Per il tuo indirizzo, la tecnologia fornita viene esposta nel documento di Sintesi Contrattuale. |
| Velocità massime in download e in upload | Velocità massime di trasmissione dati che l'utente può aspettarsi di sperimentare almeno una volta al giorno | FTTH: -Fino a 300 Mbps in Download e fino a 55 Mbps in Upload FTTC: - Fino a 50 Mbps in Download e fino a 15 Mbps in Upload La tipologia di connessione fornita dipende dalla architettura di rete presente sul territorio. Per il tuo indirizzo, la tecnologia fornita viene esposta nel documento di Sintesi Contrattuale. |
| Velocità normalmente disponibili in download e in upload | Velocità di trasmissione dati che un utente può aspettarsi di sperimentare per la maggior parte del tempo nell'utilizzo del servizio. | FTTH: -250 Mbps in Download e 40 Mbps in Upload FTTC: - 45 Mbps in Download e 10 Mbps in Upload La tipologia di connessione fornita dipende dalla architettura di rete presente sul territorio. Per il tuo indirizzo, la tecnologia |



| | | |
|--|---|--|
| | | fornita viene esposta nel documento di Sintesi Contrattuale. |
| Ritardo massimo di trasmissione dati | Il tempo necessario per trasmettere un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING) | 50msec per FTTH 70msec per FTTC |
| Tasso massimo di perdita dei pacchetti | Rapporto tra le prove di Ping che non hanno prodotto un valore di ritardo e il numero totale di Ping effettuati. | 0,1% |
| Probabilità di fallimento della chiamata* | Rapporto, con riferimento alle chiamate nazionali, tra numero di chiamate non andate a buon fine e numero totale di tentativi di chiamata nel periodo preso in considerazione espresso in percentuale | NA |
| Tempo di instaurazione della chiamata* | L'intervallo di tempo, espresso in secondi, tra la ricezione da parte della rete dell'informazione di indirizzamento completa e la ricezione da parte del chiamante di un tono di occupato, libero o di risposta. * | NA |

*Obbligatorietà sospesa fino alla conclusione delle valutazioni di cui all'articolo 12, comma 8 del regolamento.

Si intende per "percentile [x]% il tempo, misurato in ore, entro il quale il [x]% delle richieste degli utenti è soddisfatto. In conformità a quanto previsto dalla Delibera AGCOM n. 156/23/CONS, in caso di discrepanza continuativa o regolamentare ricorrente tra la prestazione effettiva del Servizio Internet riguardante le velocità, il ritardo di trasmissione dati e il tasso di perdita dei pacchetti e la prestazione indicata nel contratto è possibile presentare un reclamo ai contatti sopra indicati dopo aver eseguito una verifica con il software Ne.me.sys disponibile sul sito www.misurainternet.it. Qualora i livelli di qualità del servizio non siano ripristinati entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo, hai la facoltà di richiedere il relativo indennizzo o in alternativa (per le velocità minime, il tasso di perdita dei pacchetti e il ritardo di trasmissione dati) recedere senza costi dal contratto del Servizio Internet da postazione fissa, con preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata o messaggio di posta elettronica certificata.

**Obiettivi di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) per l'anno 2025
(Delibera AGCOM 255/24/CONS e successive modifiche/integrazioni)**

| | | |
|---|--|---|
| 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 | 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% |
| Tempo di risoluzione dei reclami | Intervallo di tempo ricompreso tra l'istante in cui un fondato reclamo 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 è risolto: 480 ore Tempo entro il quale il 90% dei reclami è risolto: 984 ore Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti: 95% |

