

Carta dei servizi



Servizio di telefonia Mobile

1. La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi Enel Mobile (di seguito "CdS") definisce i principi, le regole e gli standard di qualità con cui vengono erogati i servizi di comunicazione mobile e i relativi servizi di assistenza. Essa è redatta in conformità alle disposizioni delle delibere AGCOM 179/03/CSP, 23/23/CONS e 255/24/CONS e alle normative nazionali vigenti, e costituisce parte integrante del Contratto sottoscritto dal Cliente. La CdS riassume i diritti dell'utente e gli impegni che Enel Energia assume nel fornire servizi affidabili, trasparenti e orientati al miglioramento continuo. La Carta dei Servizi costituisce parte integrante e sostanziale del Contratto unitamente 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.

Tutti i termini in maiuscolo non espressamente definiti dalla presente CdS hanno il significato previsto dalle Condizioni Generali di Contratto, dall'Offerta, dalla Sintesi Contrattuale e dal Modulo di Adesione.

2. L'azienda

Enel Mobile è un brand di Enel Energia S.p.A., Società con unico socio Enel Italia S.p.A. - Sede Legale Via Luigi Boccherini, 15 00198 Roma - Registro Imprese di Roma Codice Fiscale 06655971007 - R.E.A. 1150724 Gruppo IVA Enel 15844561009 - Capitale Sociale Euro 10.000.000,00 i.v. - Direzione e Coordinamento di Enel S.p.A..

3. I nostri principi

I principi che guidano la nostra attività raccontano il modo in cui lavoriamo ogni giorno per offrire servizi affidabili, semplici e trasparenti. Sono il nostro impegno concreto e orientano ogni relazione, con l'obiettivo di rispondere sempre meglio alle esigenze di tutti i nostri Clienti.

UGUAGLIANZA E IMPARZIALITA'

Forniamo i nostri servizi su tutto il territorio nazionale e Città del Vaticano garantendo parità di trattamento a tutti i Clienti, senza alcuna discriminazione basata su sesso, genere, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni economiche o area geografica. Operiamo secondo principi di obiettività, giustizia e imparzialità, assicurando un accesso equo ai servizi e alle opportunità offerte. Prestiamo inoltre particolare attenzione alle esigenze delle categorie più vulnerabili, promuovendo soluzioni e condizioni dedicate per favorire l'inclusione.

CONTINUITA' E EFFICIENZA

Garantiamo un servizio di qualità continuo e regolare, 24 ore su 24 e tutti i giorni dell'anno. Eventuali interruzioni o disservizi possono verificarsi solo in caso di interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria, attività di aggiornamento e miglioramento della rete, o per cause di forza maggiore ed eventi non prevedibili. In questi casi, ci impegniamo a limitare al massimo i disagi e, quando possibile, a informare i Clienti in modo tempestivo. Nel caso di interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del Servizio, informeremo in anticipo i Clienti, anche con riferimento alla durata dell'interruzione. Per ricevere maggiori informazioni sulle eventuali interruzioni, è possibile contattare l'assistenza clienti con le modalità indicate nella presente Carta dei Servizi.

TRASPARENZA E SEMPLICITA'

Ci impegniamo a comunicare in modo chiaro, semplice e completo tutte le informazioni relative ai servizi offerti e alle condizioni economiche e contrattuali, incluse le modalità di attivazione, utilizzo, modifica e recesso. Garantiamo un accesso facile e trasparente alle informazioni attraverso i canali di contatto di seguito indicati - negozi, servizio clienti telefonico e sito internet.

ASCOLTO, COMPrensione E RISPETTO

Poniamo grande attenzione all'ascolto dei nostri Clienti, perché comprendere esigenze e aspettative è fondamentale per migliorare continuamente i servizi offerti. Ci impegniamo a costruire relazioni basate su rispetto, cortesia e disponibilità, offrendo un supporto attento, competente e orientato alla risoluzione delle richieste. Operiamo con correttezza e spirito di collaborazione, facilitando i Clienti nell'esercizio dei propri diritti e nell'utilizzo dei servizi.

AFFIDABILITA' e PARTECIPAZIONE

Promuoviamo il coinvolgimento attivo dei Clienti nel miglioramento continuo dei servizi, incoraggiando l'invio di suggerimenti, commenti e segnalazioni. Ci impegniamo a raccogliere e valorizzare i contributi dei Clienti e delle Associazioni dei Consumatori, fornendo riscontro alle osservazioni ricevute e utilizzandole per migliorare la qualità dei servizi.

4. I nostri servizi

Enel Mobile è un servizio di comunicazione mobile (voce, messaggistica e dati) offerto da Enel Energia S.p.A., come meglio descritto e definito nelle Condizioni Generali di Contratto.

Servizio di Controllo Parentale

Enel Energia mette a disposizione dei Clienti sistemi di parental control ovvero di filtro di contenuti inappropriati per i minori e di blocco di contenuti riservati ad un pubblico di età superiore agli anni diciotto. Il Cliente, in conformità alla Delibera AGCOM n. 9/23/CONS, può richiedere gratuitamente l'attivazione del servizio di controllo parentale che consente di bloccare l'accesso, tramite la rete mobile, a contenuti riservati ad un pubblico adulto o comunque inappropriati per i minori. Le modalità di attivazione, configurazione e disattivazione del servizio sono disponibili sul sito web <https://www.enel.it/it-it/assistenza/mobile/parental-control> e presso i canali di assistenza dell'Operatore.

5. Reclami

Garantiamo un Servizio di Assistenza Clienti accessibile tramite canali digitali e il nostro Servizio Clienti al numero gratuito 140, al quale puoi richiedere informazioni, segnalare disservizi e comunicare eventuali proposte di miglioramento dei Servizi. Il Servizio di Assistenza Clienti assicura la tracciabilità del tuo reclamo, attraverso l'assegnazione di un numero pratica. Ci impegniamo a gestire i reclami presentati e a fornirti un riscontro entro 30 giorni dalla data di ricevimento. In caso di accoglimento del reclamo, riceverai una comunicazione scritta con indicazione delle verifiche eseguite e delle misure adottate per risolvere la segnalazione. In caso di rigetto provvederemo a comunicarti le motivazioni del mancato accoglimento della richiesta e le indicazioni degli accertamenti compiuti. Sia in caso di accoglimento che di rigetto, ti invieremo la relativa comunicazione entro 10 giorni dalla definizione del reclamo.

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](https://www.enel.it);
- posta ordinaria o mediante raccomandata A/R presso la Casella Postale 8080 - 85100 Potenza PZ;
- numero gratuito 140 nella sezione dedicata.

6. Standard di qualità

Enel Energia applica indicatori di qualità conformi alle Delibere AGCOM 23/23/CONS e 255/24/CONS per tempi di attivazione, tempi di risposta alla richiesta di assistenza, accuratezza della fatturazione e continuità del servizio.

Obiettivi di qualità del servizio di assistenza clienti per l'anno 2026

(Delibera AGCOM 255/24/CONS e successive modifiche/integrazioni)

Indicatore	Descrizione	Valore Obiettivo
Tempo medio di risposta dell'operatore	Intervallo di tempo ricompreso tra l'istante in cui la chiamata raggiunge il Servizio di Assistenza Clienti e l'istante in cui l'utente viene messo in comunicazione con un operatore	150 secondi
Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20 secondi	Percentuale delle chiamate in cui i Clienti sono messi in attesa al massimo 20 secondi per parlare con un operatore dopo la selezione del numero o dell'opzione dell'IVR dove applicabile.	40%
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: 700 ore • Tempo entro il quale il 90% dei reclami è risolto: 984 ore • Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti: 85%

Obiettivi di qualità dei servizi di comunicazioni mobili e personali per l'anno 2026

(Delibera AGCOM 23/23/CONS e successive modifiche/integrazioni)

Indicatore	Descrizione	Valore Obiettivo
Reclami sugli addebiti	Il rapporto tra il numero di reclami riguardanti gli addebiti ricevuti e il numero medio di SIM attive nel periodo di rilevazione.	1%
Tempo di attivazione del servizio	Il tempo, misurato in ore, che intercorre tra l'ora in cui è stato registrato l'ordine valido dall'operatore e l'ora in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.	Tempo massimo entro il quale il 95% delle richieste di fornitura è stato soddisfatto: 48 ore Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 95%
Accessibilità al servizio voce	Probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce sia soddisfatta dalla rete GSM.	98%
	Probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce sia soddisfatta dalla rete LTE;	98%

Indicatore	Descrizione	Valore Obiettivo
Probabilità di mantenimento della connessione voce	La percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete GSM, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due terminali, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo.	98%
	La percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete LTE, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due interlocutori, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo.	98%

7. Indennizzi

Nel caso in cui Enel Mobile non rispettasse i termini, gli obblighi e gli impegni previsti dalla presente Carta dei Servizi, per motivi imputabili a Enel Mobile, potrai richiedere un indennizzo, come indicato nella tabella di seguito.

Per poter avere diritto agli indennizzi, dovrai segnalare il relativo disservizio a Enel Mobile entro trenta giorni dal momento in cui ne sei venuto a conoscenza o avresti potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza (fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte). La segnalazione dovrà pervenire nelle modalità indicate al paragrafo 5 "Reclami" che precede.

Se hai utilizzato il Servizio in maniera anomala o, comunque, non conforme al Contratto, gli indennizzi di cui sotto sono esclusi per i disservizi conseguenti o, comunque, collegati a tale utilizzo. Per traffico "anomalo" si intende il traffico giornaliero finalizzato ad autoricarica superiore a due ore di conversazione e a 50 SMS.

Casistica	Tempistiche Standard	Indennizzo	Tipo di Indennizzo
Attivazione del Servizio	48 ore a partire dalla conclusione del contratto	€ 7,50 per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di € 60.	Automatico
Sospensione/cessazione amministrativa del servizio senza preavviso o in mancanza di presupposti	N/A	€ 7,50 per ogni giorno di sospensione fino ad un massimo di € 60.	Automatico
Ritardo attivazione MNP	48 ore a partire dalla conclusione del contratto con richiesta di MNP	€2,50 per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di 50€	A richiesta
Tempo massimo per la definizione dei reclami	30 giorni dal ricevimento del reclamo	€ 2,50 per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di € 60.	A richiesta

Le modalità di corresponsione dell'indennizzo sono disciplinate nelle Condizioni Generali di Contratto dell'Offerta Mobile.

8. Procedure di conciliazione

Qualora non fossi soddisfatto dell'esito di un reclamo, potrai ricorrere gratuitamente al tentativo obbligatorio di Conciliazione presso il CO.RE.Com. territorialmente competente, tramite la piattaforma ConciliaWeb 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.

9. Il contratto

Il Contratto disciplina la fornitura del Servizio e le condizioni economiche e tecniche applicate.

9.1 Modalità di adesione

È possibile acquistare una SIM Enel Mobile attraverso il sito enel.it o nei negozi Enel Energia autorizzati (<https://www.enel.it/it-it/spazio-enel>).

Eventuali ulteriori canali di vendita saranno resi disponibili e consultabili sul sito enel.it.

L'effettiva attivazione del supporto (Carta SIM o eSIM) e la conseguente erogazione del Servizio sono subordinate al:

- corretto completamento da parte del Cliente delle procedure di scelta dell'offerta,
- pagamento dei corrispettivi iniziali previsti (quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, eventuali contributi di attivazione, costi della SIM o della eSIM, ove applicabili), come indicati nella Sintesi Contrattuale e nel Modulo di Adesione,
- successivo esito positivo dell'attivazione dell'offerta.

9.2 Condizioni economiche

Le condizioni economiche relative all'offerta sono riportate nella Sintesi Contrattuale del Contratto. Inoltre, le stesse sono consultabili sul sito web enel.it, nella Trasparenza Tariffaria dell'offerta. L'erogazione del Servizio non richiede depositi cauzionali.

9.3 Condizioni di recesso

Ai sensi della normativa vigente, puoi recedere in ogni momento dal contratto Enel Mobile, inviando una comunicazione tramite i seguenti canali:

- 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)
- Sito web: utilizzando la modulistica trovi su <https://www.enel.it/it-it/assistenza/luce-gas/modulistica>.

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 ricezione della comunicazione del Cliente.

Qualora il Contratto sia stato stipulato a distanza o fuori dai locali commerciali e qualora non abbia fatto esplicita richiesta di esecuzione anticipata, potrai esercitare il diritto di ripensamento fino a 14 giorni successivi alla all'avvenuta consegna della SIM fisica o eSIM.

L'esercizio del diritto di ripensamento comporta il rimborso integrale di tutte le eventuali somme corrisposte in fase di sottoscrizione, compresi i costi dell'esecuzione del Contratto, ivi comprese, ove previste, quelle relative all'attivazione del Servizio, entro 14 giorni dalla comunicazione di ripensamento.

In caso di portabilità, il recesso e il ripensamento (ove esercitato a seguito di richiesta di esecuzione anticipata) non comportano il ripristino automatico del rapporto con il precedente operatore.

9.4 Modifiche delle condizioni contrattuali

ventuali modifiche contrattuali saranno comunicate su supporto durevole, secondo le modalità e le tempistiche indicate nelle Condizioni Generali di Contratto in tuo possesso e sempre disponibili online al link <https://www.enel.it/it-it/assistenza/mobile/modulistica>, che disciplinano anche il relativo diritto di recesso.

10. Modalità di ricarica delle offerte prepagate

Le ricariche sono disponibili tramite i canali digitali di Enel Energia dedicati ad Enel Mobile, presso i punti vendita Enel Energia autorizzati e presso eventuali altri esercizi indicati sul sito enel.it. Il credito è aggiornato entro pochi minuti dalla richiesta.

11. Portabilità del numero (Mobile number portability - MNP)

Puoi passare a Enel Mobile mantenendo il tuo attuale numero di telefono grazie al servizio di Portabilità del numero (Mobile Number Portability). Con il Servizio di Portabilità potrai effettuare e ricevere chiamate, SMS e traffico dati con il numero portato, ed usufruire di tutti i servizi e le offerte Enel Mobile. Se contestualmente alla richiesta di portabilità hai richiesto anche il trasferimento del credito residuo, Enel Energia provvederà a comunicare tale richiesta all'operatore di provenienza per accreditare l'eventuale credito residuo sulla nuova SIM.

Trovi tutte le informazioni che devi conoscere sul Servizio di Portabilità nelle Condizioni Generali di Contratto disponibili sempre sul sito <https://www.enel.it/it-it/assistenza/mobile/modulistica>.

Hai inoltre il diritto di mantenere il tuo numero anche in caso di passaggio verso altro operatore, mediante richiesta di portabilità del numero, secondo le modalità previste dalla normativa vigente.

Se decidi di cambiare operatore, dovrai chiedere il trasferimento del credito residuo direttamente al nuovo operatore. Enel Energia comunicherà a quest'ultimo l'importo spettante normalmente entro due giorni dall'avvenuto trasferimento del numero. L'effettivo accredito dipenderà successivamente dai tempi del nuovo operatore. La richiesta di trasferimento del credito residuo sarà effettivamente eseguita solo se il servizio di portabilità del numero va a buon fine e solo se il credito è maggiore del costo di trasferimento al netto di eventuali bonus gratuiti. Quando il credito residuo presente sulla SIM è costituito sia da ricariche effettuate a pagamento, sia da eventuali ricariche omaggio, precedentemente riconosciute da Enel Mobile, verrà utilizzato dapprima l'importo ricaricato sino al suo completo esaurimento e, solo successivamente, il bonus. Per cui, il credito effettivamente trasferito sarà pari a quello presente sui nostri sistemi al netto:

- dell'eventuale costo per il servizio, che puoi trovare sul Sito Web nella sezione <https://www.enel.it/it-it/assistenza/mobile>;
- delle eventuali ricariche omaggio erogate nel corso del rapporto contrattuale e non ancora fruite.

12. Furto e smarrimento

In caso di furto o smarrimento della SIM, puoi richiederne la sospensione attraverso i canali predisposti. Per la sostituzione della SIM è necessaria denuncia alle Autorità competenti. È possibile richiedere la sospensione, la riattivazione o la sostituzione della SIM attraverso il Servizio di Assistenza Clienti e nei negozi Enel Energia. Trovi ulteriori informazioni e dettagli su cosa fare in caso di furto sul sito <https://www.enel.it/it-it/assistenza/mobile>.

13. Servizio di Assistenza Clienti

Potrai contattare il numero 140, gratuito sia da fisso che da mobile, e ricevere assistenza dal lunedì alla domenica. Per maggiori informazioni sugli orari e altri dettagli, visita la pagina dedicata su <https://www.enel.it/it-it/assistenza/contatti>.

14. Infoconsumi

Potrai accedere gratuitamente alle informazioni su:

- **credito residuo** presente sulla SIM (per le offerte ricaricabili);
- **contatori delle offerte attive**, ovvero la quota residua di Minuti, SMS e Giga non ancora utilizzati;
- **storico dei consumi** e il dettaglio del traffico effettuato (chiamate, SMS, connessioni dati);
- **storico delle ricariche** e dei pagamenti eseguiti

attraverso i seguenti canali:

- **Canale Digitale (Area Clienti Web)**: accedendo alla tua Area Riservata dedicata al Servizio presente sul sito enel.it;
- **Canale Mobile (Applicazione)**: scaricando e accedendo all'**App Enel Mobile**, disponibile gratuitamente per dispositivi iOS e Android;
- **Servizio di Assistenza Clienti al numero gratuito 140**

Eventuali ulteriori canali digitali o modalità di consultazione che si renderanno via via disponibili saranno riportati sul sito enel.it.

15. Inserimento negli elenchi telefonici

Hai diritto di scegliere se inserire gratuitamente i tuoi dati personali (compresi numero di telefono, nome e cognome e indirizzo), o solo parte di essi, negli elenchi telefonici pubblici, o cancellare i dati dagli stessi elenchi. Nel processo di attribuzione della numerazione mobile, potrai esprimere o negare il tuo consenso alla pubblicazione della numerazione mobile assegnata, mediante l'apposito Modulo "Modulo per la richiesta di inserimento/cancellazione dei dati negli elenchi telefonici pubblici".

Nessun dato sarà automaticamente inserito negli elenchi in assenza di tale manifestazione. Potrai modificare liberamente in ogni momento le scelte fatte in precedenza. Nel caso in cui il tuo numero sia presente negli elenchi telefonici pubblici, potrai essere contattato telefonicamente da personale addetto per scopi commerciali o di ricerche di mercato.

Inoltre, hai diritto a bloccare sulla tua utenza telefonica le chiamate in entrata a scopo pubblicitario previa iscrizione al Registro Pubblico delle Opposizioni tramite web, telefono o e-mail. Maggiori informazioni al riguardo sono disponibili al seguente link <https://registrodelleopposizioni.it/>.

16. Privacy

Enel Energia S.p.A. garantisce la riservatezza ed il corretto trattamento dei dati personali dei Clienti, nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 ("GDPR"), del D.lgs. 30 giugno 2003, n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali o Codice Privacy), come modificato dal D.lgs. 10 agosto 2018, n. 101, e s.m.i., di tutte le disposizioni vigenti in materia di trattamento dei dati personali, nonché dei Provvedimenti del Garante per la protezione dei dati personali.

I dati personali dei Clienti saranno trattati per finalità connesse alla fornitura del Servizio o per altre specifiche finalità, in base a quanto specificato ed indicato nell'Informativa Privacy disponibile sul sito web della Società: <https://www.enel.it/it-it/assistenza/privacy>.