

Allegato 9 del Codice Europeo delle Comunicazioni Elettroniche



Servizio di telefonia Mobile

Informazioni societarie

Trovi maggiori informazioni su Enel Energia S.p.A nella [pagina dedicata](#).

Enel Energia SpA

Sede Legale 00198 Roma, Via Luigi Boccherini 15.

Registro Imprese di Roma - R.E.A. 1150724

Partita IVA e Codice Fiscale 06655971007

Capitale Sociale Euro 10.000.000,00 i.v.

Direzione e Coordinamento di Enel SpA

Condizioni Generali di Contratto e moduli

Consulta le [Condizioni Generali di Contratto e la Carta dei Servizi](#) del servizio di telefonia Mobile di Enel Energia

Scarica i [moduli del servizio di telefonia Mobile di Enel Energia](#), utili per inoltrare le tue richieste.

Privacy

Consulta la nostra [Informativa Privacy](#).

Trasparenza tariffaria e agevolazioni

Trasparenza tariffaria

In ottemperanza a quanto previsto dalla delibera AGCOM n. 252/16/CONS, Enel Energia rende noti i [prospetti informativi](#) delle offerte Mobile.

Agevolazioni

In ottemperanza a quanto previsto dalla delibera AGCOM n. 290/21/CONS, Enel Energia ha previsto offerte dedicate agli utenti non udenti e non vedenti con condizioni economiche agevolate. Consulta la pagina dedicata alle ["Agevolazioni per utenti con disabilità Mobile"](#).

Domande frequenti

[FAQ relative al servizio Mobile](#)

Reclami e conciliazioni

Se vuoi inoltrare un reclamo, Enel Energia ti permette di farlo in maniera comoda e veloce direttamente dalla sezione ["come fare un reclamo"](#). Provvederemo a fornirti risposta 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" della Carta dei Servizi.

In caso di rigetto del reclamo da parte di Enel Energia, ti sarà inviata apposita comunicazione scritta contenente la descrizione delle verifiche compiute e adeguatamente motivata. Qualora non fossi soddisfatto dell'esito del reclamo, potrai ricorrere gratuitamente al tentativo obbligatorio di Conciliazione presso il CO.RE.Com. territorialmente competente 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. Inoltre, puoi attivare, attraverso l'assistenza di un avvocato, una procedura di negoziazione assistita ai sensi della legge 10 novembre 2014, n. 162.

Gli inviti alla procedura di Negoziazione Assistita e Mediazione civile presso le Camere di Commercio o gli Organismi di Mediazione possono essere inviati alla Casella Postale 8080 - 85100 Potenza oppure all'indirizzo e-mail enelenergia@pec.enel.com

Indennizzi e rimborsi

Gli indennizzi sono erogati secondo le modalità previste dalla Carta dei Servizi Enel Energia.

In particolare:

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

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

Per poter inoltrare un reclamo e richiedere gli indennizzi previsti, Enel Energia ti permette di farlo in maniera comoda e veloce dalla sezione **"come fare un reclamo"**.

L'indennizzo o rimborso, se dovuto, ti sarà riconosciuto mediante apposita voce nella prima bolletta utile relativa alla fornitura di energia elettrica o gas, anche emessa appositamente a tal fine. L'importo dell'indennizzo sarà riconosciuto al Cliente secondo le modalità indicate nella bolletta e potrà essere liquidato mediante lettera di rimborso, da esibire presso i punti Mooney abilitati oppure tramite assegno inviato con raccomandata semplice, entro 60 giorni dall'emissione della fattura. Tale modalità trova applicazione anche qualora, al momento del riconoscimento dell'indennizzo, il Cliente non disponga più di una fornitura di energia elettrica o gas attiva con Enel Energia.

Enel Energia si riserva di modificare le modalità operative di corresponsione degli indennizzi, anche introducendo ulteriori modalità di pagamento, dandone opportuna evidenza sul sito [enel.it](https://www.enel.it), fermo restando il diritto del Cliente a ricevere l'indennizzo eventualmente riconosciuto.

Punti di contatto

Per gestire l'offerta e per tutte le richieste potrai utilizzare i seguenti canali di contatto:

- L'App o l'Area Clienti Enel Mobile;
- Scegliendo una delle modalità indicate nella sezione "Contattaci" del nostro sito;
- Chiamando il Servizio di Assistenza Cliente al 140;
- Punti fisici: Spazio Enel o Spazio Enel Partner (su [enel.it](https://www.enel.it) tutti gli indirizzi);
- Casella Postale 8080 - 85100 Potenza
- Indirizzi email: allegati.enelenergia@enel.com; pec: servizio.clienti.enelenergia@pec.enel.it

Servizi offerti

Enel Energia offre servizi di telefonia mobile voce, SMS e dati in 5G con velocità di connessione fino a 2Gbps in download e 300Mbps in upload. La disponibilità e le prestazioni del servizio dipendono, dalla copertura, dalla tecnologia disponibile, dalla congestione della rete e dal dispositivo utilizzato. Per navigare in 5G devi avere un dispositivo abilitato al 5G e, al momento della navigazione, essere sotto copertura della rete 5G. Per conoscere l'elenco aggiornato delle città coperte vai su <https://www.enel.it/it-it/assistenza/mobile/copertura-5g>.

Servizi di emergenza

Garantiamo la possibilità di effettuare gratuitamente chiamate verso i numeri di emergenza nazionali anche in caso di credito insufficiente, secondo quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto.

Altre informazioni utili

Codice di Condotta