

Condizioni Generali di Contratto



Servizio di telefonia Mobile

Art. 1 - Definizioni

Di seguito definiamo i principali termini utilizzati in questo contratto:

- **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 decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e s.m.i. recante il Codice del Consumo;
- **Codice:** il decreto legislativo 1° agosto 2003, no. 259, e s.m.i. recante il "Codice delle Comunicazioni elettroniche";
- **Sintesi Contrattuale:** il documento che contiene una sintesi dei principali obblighi del presente Contratto comprese le condizioni economiche dell'Offerta sottoscritta;
- **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;
- **Carta SIM o SIM fisica:** microprocessore rilasciato al Cliente che, inserito o integrato nel Terminale, consente l'utilizzazione del Servizio.
- **eSIM:** profilo digitale scaricabile su un microprocessore integrato nel Terminale che, previa attivazione, consente l'utilizzazione del Servizio senza l'ausilio di una scheda fisica;
- **SIM:** indica indistintamente la SIM fisica e la eSIM.
- **Codici Personali:** codici personali associati a determinati servizi, attribuiti al Cliente al momento dell'attivazione che consentono di accedere al Servizio prescelto mediante digitazione sul Terminale.
- **Number Portability:** processo che consente agli utenti che ne facciano richiesta di conservare il proprio numero telefonico pur cambiando il gestore fornitore del servizio telefonico;
- **Offerta:** la descrizione dettagliata dei Servizi pubblicata sul sito web di Enel Energia;
- **Roaming:** possibilità per il Cliente di fruire del Servizio anche in aree non coperte dalla rete a cui si appoggia Enel Mobile in virtù di specifici accordi con altri operatori esteri (Roaming Internazionale), in conformità alla regolamentazione europea vigente (Regolamento UE 2022/612 e s.m.i.)
- **Sito Web:** indica il sito web www.enel.it di Enel Energia in cui sono contenute tutte le informazioni tecniche e commerciali relative ai Servizi;
- **Terminale:** dispositivo per comunicazioni mobili personali compatibile con gli standard tecnici di rete.

Art. 2 - Oggetto e perfezionamento del contratto

2.1 Le presenti "Condizioni Generali di Contratto" (di seguito "CGC"), unitamente alla Sintesi Contrattuale, alla Carta dei Servizi, al Modulo di Adesione, formano il contratto che disciplina 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 telefonia mobile prepagato ricaricabile identificato dal marchio Enel Mobile (di seguito, anche il "Servizio"), di cui Enel Energia è licenziataria (di seguito, il "Contratto").

2.2 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 presenti CGC, nella Carta dei Servizi e nella Sintesi Contrattuale. L'attivazione del Servizio è subordinata al completamento della procedura di attivazione e alla sottoscrizione del Modulo di Adesione da parte del Cliente. I servizi sono forniti da Enel Energia in base alla specifica Offerta scelta dal Cliente, i cui dettagli sono descritti nel documento "Sintesi Contrattuale", che forma, insieme alla Carta dei Servizi di Enel Mobile, alle presenti CGC e al Modulo di Adesione, sottoscritto in fase di attivazione del Servizio, parte integrante e sostanziale del Contratto. I suddetti documenti contrattuali, nonché i moduli ivi richiamati relativi alla fornitura dei Servizi, sono disponibili anche sul Sito Web.

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.

2.3 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. In particolare, Enel Energia offrirà il Servizio rispettando i livelli di qualità indicati nella Carta dei Servizi, accessibile dal Sito Web al seguente link: <https://www.enel.it/it-it/assistenza/mobile/modulistica>.

2.4 Il Servizio può essere richiesto solo da persone fisiche con codice fiscale (ove siano cittadini italiani) o nel caso di cittadini di Stati non appartenenti all'UE, dovrà essere acquisita copia del titolo di soggiorno o del passaporto o del documento di viaggio equipollente o di un documento di riconoscimento che siano in corso di validità, per un uso esclusivamente personale.

2.5 Il Cliente dichiara di 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, così come riepilogato nella Carta dei Servizi accessibile dal Sito Web al seguente link: <https://www.enel.it/it-it/assistenza/mobile/modulistica>). Il Cliente dichiara di accettare che, Enel Energia potrà apportare migliorie e/o sviluppi tecnici ai Servizi, tempestivamente comunicate ai Clienti.

2.6 Il perfezionamento del Contratto è in ogni caso subordinato:

- al possesso dei requisiti soggettivi per la conclusione del Contratto, ivi compreso il compimento della maggiore età;
- al buon esito della procedura di identificazione del Cliente effettuata secondo le modalità previste da Enel Energia;
- all'avenuto pagamento degli eventuali corrispettivi iniziali previsti per l'attivazione del Servizio, come meglio individuati nella Sintesi contrattuale;
- alla messa a disposizione dei dati e della documentazione di volta in volta richiesti da Enel Energia in conformità al presente Contratto per l'attivazione dei Servizi;

- all'assenza di impedimenti tecnici (es. ICCID (seriale SIM) errato o incompleto, numero non coerente con ICCID, SIM non attiva o non funzionante, portabilità già in corso, errori di sistema / KO tecnico del donating) o amministrativi (es. dati anagrafici non coerenti, intestatario diverso, SIM smarrita/rubata) che rendono impossibile l'attivazione dei Servizi;
- 2.7 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 veritiere, 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.

Art. 3 - Attivazione e utilizzo della SIM

- 3.1 Il Cliente può scegliere la Carta SIM o la eSIM ove disponibile al fine di usufruire dei Servizi, anche mediante l'attivazione di specifiche offerte che prevedano la fornitura di determinati quantitativi di traffico voce, dati o sms a fronte del pagamento dei corrispettivi indicati nell'Offerta pubblicata sul Sito Web disponibile qui: <http://enel.it/it-it/mobile>
- 3.2 Il Cliente è autorizzato a usufruire del Servizio nei limiti del credito previsto dall'Offerta sottoscritta, e potrà verificare in ogni momento il credito residuo direttamente dall'App o nell'Area Clienti del Sito Web. Enel Energia informerà il Cliente nel caso in cui siano stati raggiunti i limiti di consumo previsti dall'Offerta sottoscritta.
- 3.3 Ai fini della verifica dell'identità, laddove non sia possibile utilizzare sistemi di identità digitale (i.e. SPID o CIE), il Cliente sarà tenuto a fornire copia del proprio documento di identità in corso di validità e del codice fiscale. Se il Cliente è cittadino di uno Stato non appartenente all'Unione Europea, dovrà fornire copia del titolo di soggiorno di cui è in possesso, ovvero del passaporto o del documento di viaggio equipollente, o di un documento di riconoscimento che siano in corso di validità.
- 3.4 **In caso di eSIM** (ove disponibile):
- **Canali Web e App (a distanza):** a seguito della selezione dell'offerta e del relativo pagamento iniziale, il Cliente è tenuto a completare la procedura di verifica dell'identità (tramite SPID, CIE o video riconoscimento) e la procedura di attivazione della eSIM nonché a presentare l'eventuale richiesta di Number Portability dal precedente operatore. L'attivazione del Servizio si perfeziona con il positivo completamento della procedura di attivazione e con la sottoscrizione del Modulo di Adesione da parte del Cliente. Successivamente, il Cliente avrà accesso ai dati e alle istruzioni tecniche (ivi incluso il codice QR) per il download e l'installazione del profilo digitale eSIM.
 - **Canale Retail (punti vendita fisici):** la richiesta dell'Offerta, il pagamento, l'espletamento delle procedure di identificazione del Cliente, il completamento del processo di attivazione della eSIM e l'eventuale presentazione della richiesta di Number Portability avvengono in modalità assistita presso il punto vendita. L'attivazione del Servizio e il perfezionamento del Contratto si concludono contestualmente con la sottoscrizione del Modulo di Adesione da parte del Cliente.
- 3.5 **In caso di Carta SIM (Fisica):**
- **Canali Web e App (a distanza) con consegna a domicilio:** con l'ordine online il Cliente effettua esclusivamente la prenotazione dell'offerta e il relativo pagamento iniziale. La consegna a domicilio della SIM non comporta alcuna attivazione automatica del Servizio. Per abilitare la linea, successivamente alla ricezione della SIM, il Cliente deve accedere alla propria Area personale online, all'App "Enel Mobile" di Enel Energia o recarsi presso un punto vendita fisico per completare il flusso di attivazione. Tale procedura richiede l'esecuzione della verifica dell'identità del titolare (tramite SPID, CIE o video riconoscimento), la validazione del codice seriale ICCID della SIM consegnata e l'eventuale presentazione della richiesta di Number Portability dal precedente operatore. L'ultimo adempimento necessario ai fini dell'attivazione del Servizio è costituito dalla sottoscrizione del Modulo di Adesione.
 - **Canale Retail (punti vendita fisici):** la richiesta dell'Offerta, il pagamento, l'espletamento delle procedure di identificazione del Cliente, l'associazione del codice seriale ICCID della Carta SIM e l'eventuale presentazione della richiesta di Number Portability avvengono in modalità assistita presso il punto vendita. L'attivazione del Servizio e il perfezionamento del Contratto si concludono contestualmente con la sottoscrizione del Modulo di Adesione da parte del Cliente, con immediata consegna della SIM.
- 3.6 Le informazioni e la documentazione (anche in formato elettronico) conservate nei sistemi informativi di Enel Energia possono essere utilizzate a fini probatori per attestare l'avvenuta attivazione e l'effettivo utilizzo della SIM.
- 3.7 La SIM è strettamente personale e destinata esclusivamente all'utilizzo del Servizio, in un Terminale. Inoltre, la SIM Enel Mobile resterà di esclusiva proprietà di Enel Energia e il Cliente manterrà l'obbligo di custodirla, anche al fine di evitare qualsiasi utilizzo per finalità non consentite o non autorizzate dal Contratto o dalla legge. Alla SIM sono associati un numero di telefono e codici personali di sicurezza (PIN e PUK) che il Cliente è tenuto a custodire con la massima diligenza. In caso di smarrimento, furto, clonazione o uso fraudolento o non autorizzato della SIM, il Cliente dovrà presentare denuncia presso l'Autorità competente e darne immediatamente comunicazione a Enel Energia, così da consentire la sospensione del Servizio. Il Cliente potrà sempre richiederne la sostituzione, ma, per mantenere il proprio numero la richiesta di sostituzione dovrà essere effettuata entro il termine di 30 giorni dalla data della segnalazione a Enel Energia.
- 3.8 Enel Energia rende disponibili informazioni sui prodotti e servizi destinati agli utenti finali con disabilità, nonché sulle modalità per ottenere aggiornamenti in merito a tali prodotti e servizi, tramite le Sintesi contrattuali delle relative offerte, messe a disposizione del Cliente nell'ambito della documentazione precontrattuale e disponibili sul sito di Enel Energia, nonché tramite la pagina del sito web dedicata agli utenti con disabilità <https://www.enel.it/it-it/assistenza/mobile/agevolazione-utenti-disabilita>.

Art. 4 - Numero di telefono, portabilità, trasferimento del credito residuo

- 4.1 Il Cliente ha il diritto di mantenere il proprio numero in caso di passaggio verso altro operatore, mediante richiesta di Number Portability, secondo le modalità previste dalla normativa vigente. Il Cliente ha diritto di mantenere il proprio numero anche in caso di risoluzione del Contratto, ove presenti la richiesta di Number Portability entro 30 giorni dalla data di risoluzione. In entrambi i casi, la richiesta di Number Portability deve essere presentata dal Cliente, in quanto titolare della linea, e presuppone che la SIM di origine sia in suo possesso, attiva e funzionante. In caso di guasto, smarrimento o furto della SIM dell'operatore di provenienza, il Cliente è tenuto a contattare l'operatore di provenienza per ottenere la sostituzione della SIM guasta/smarrita/rubata prima di poter effettuare la richiesta di Number Portability. Il Cliente potrà passare alle offerte Enel Mobile anche mediante richiesta di Number Portability del proprio numero di telefono dal precedente

operatore. In tal caso, il Cliente dovrà completare correttamente i dati relativi alla portabilità, inclusi il numero di telefono da portare e il codice seriale della SIM (ICCID) in fase di acquisto dell'Offerta e firmare la richiesta durante il processo di attivazione della SIM secondo quanto descritto in precedenza. Qualora vengano rilevate anomalie o incongruenze, ad esempio un ICCID errato o incompleto, un numero telefonico non coerente con il relativo ICCID, una SIM non attiva o non funzionante, una richiesta di portabilità già in corso, dati anagrafici non corrispondenti a quelli registrati presso l'operatore di provenienza, un intestatario diverso oppure una SIM smarrita o rubata, Enel Energia provvederà a contattare il cliente tramite e-mail e/o telefono per effettuare le verifiche necessarie e consentire, ove possibile, la regolarizzazione della richiesta. Una volta acquisiti i dati corretti, Enel Energia provvederà a ripresentare la richiesta di portabilità nel più breve tempo possibile, salvo impedimenti tecnici o amministrativi non dipendenti da Enel Energia. Qualora la richiesta non possa essere regolarizzata oppure la procedura continui a ricevere esito negativo per cause tecniche o amministrative comunicate dall'operatore di provenienza, la richiesta di portabilità verrà annullata e ne sarà data informazione al cliente.

4.2 Cosa è necessario per passare a Enel Mobile?

Per completare una richiesta di Number Portability del numero a Enel Mobile da altro operatore, il Cliente deve fornire copia del documento di riconoscimento, di un documento attestante il codice fiscale e della SIM dell'attuale operatore. Nel caso di furto o smarrimento della SIM, sarà necessario fornire copia della denuncia presentata all'autorità competente. Le modalità per effettuare la verifica dell'identità variano in base al canale scelto per l'attivazione:

- **Presso i punti vendita fisici (Canale Retail):** l'identificazione avviene tramite esibizione, acquisizione e caricamento a sistema da parte degli incaricati alla vendita del documento di riconoscimento (o degli altri documenti richiesti nel caso di cittadini di Stati non appartenenti all'Unione Europea) in corso di validità.
- **Tramite i canali digitali (Sito Web e App):** la verifica dell'identità può essere effettuata tramite i sistemi di identità digitale SPID o CIE, oppure, in alternativa, mediante il caricamento della copia del documento di riconoscimento abbinato (o degli altri documenti nel caso di cittadini di Stati non appartenenti all'Unione Europea) alla procedura di video-riconoscimento.

4.3 Qualora la richiesta di portabilità sia associata all'attivazione di una nuova SIM Enel Mobile, il Cliente riceverà la relativa SIM e a seguito della sua attivazione potrà scegliere se utilizzarla da subito con il numero provvisorio assegnato oppure se attendere il completamento della portabilità. Le condizioni dell'offerta decorreranno dalla data di attivazione della SIM.

4.4 La richiesta di portabilità è normalmente completata entro 2 giorni lavorativi successivi all'attivazione della nuova SIM sulla quale il Cliente ha richiesto di effettuare la Number Portability ovvero, nel caso di SIM Enel Mobile già attiva, entro 2 giorni lavorativi successivi alla richiesta di Number Portability formulata dal Cliente, salvo cause non imputabili a Enel Energia o casi di scarto/rifiuto previsti dalla normativa vigente, come indicato nel contratto. Entro il giorno lavorativo successivo all'attivazione della SIM sulla quale il Cliente ha richiesto di effettuare la Number Portability ovvero, nel caso di SIM già attiva, entro il giorno lavorativo successivo alla richiesta di Number Portability formulata dal Cliente, Enel Energia invia all'operatore di provenienza del Cliente la richiesta di portabilità per la presa in carico.

Nel caso in cui la richiesta di presa in carico:

- **va a buon fine:** il Cliente riceverà un SMS di conferma da parte di Enel Energia. In questo caso, la richiesta di Number Portability è stata accettata ed entro il giorno lavorativo successivo la nuova SIM sarà attivata con il numero richiesto. La vecchia SIM, invece, verrà disattivata e cesseranno tutti i servizi attivi con l'operatore di provenienza;
- **non va a buon fine:** la richiesta verrà ripresentata automaticamente. Se i dati inseriti non sono corretti o sono incompleti, il Cliente sarà avvisato che la procedura non può continuare e dovrà fare una nuova richiesta di Number Portability.

4.5 La richiesta di Number Portability implica la volontà del Cliente di recedere dal contratto con il precedente operatore relativamente al servizio per il quale è stata fatta la richiesta. Nel caso di esercizio del diritto al ripensamento nei confronti di Enel Energia, secondo quanto previsto dall'articolo 8 delle presenti Condizioni Generali di Contratto, Enel Energia non potrà ripristinare il precedente rapporto contrattuale.

4.6 Enel Energia concluderà la procedura di Number Portability secondo le tempistiche indicate all'art. 4.4, l'operazione di Number Portability è totalmente gratuita e non comporta l'applicazione di alcun costo per il cliente. Nella Carta dei Servizi è indicato l'indennizzo a cui si avrà diritto se tali termini non verranno rispettati. Nei casi, elencati all'art. 4.7 che segue, in cui la procedura di portabilità potrà essere legittimamente sospesa o rifiutata, il Cliente non avrà diritto ad alcun indennizzo.

4.7 I casi in cui potremo rifiutare la portabilità sono i seguenti:

- i dati forniti non sono corretti o sono incompleti, ivi inclusa la mancanza dei dati richiesti nel caso di SIM smarrita o rubata;
- mancata corrispondenza tra numero MSISDN e numero seriale della SIM
- il numero per cui si chiede la portabilità non è più attivo, per cessazione del servizio da oltre 30 giorni solari;
- disattivazione completa del Servizio per il numero MSISDN; qualora tale disattivazione sia stata causata da furto o smarrimento della SIM ovvero morosità, insolvenza o ritardo nei pagamenti da parte del Cliente, essa non potrà essere usata come motivo di rifiuto alla richiesta di Number Portability, salvo il caso in cui tale disattivazione sia stata decretata dall'autorità giudiziaria;
- non appartenenza del numero MSISDN all'operatore ricevente la richiesta (donating);
- è già in corso una procedura di portabilità sullo stesso numero MSISDN, già validata positivamente dall'operatore ricevente la richiesta (donating), inoltrata da parte di un operatore diverso da Enel Energia e dal donating;
- ricezione da parte dell'operatore donating di una precedente richiesta di Number Portability validata positivamente avente ad oggetto lo stesso numero MSISDN e inoltrata da Enel Energia.

Restano ferme le eventuali modifiche e integrazioni apportate da AGCOM ai casi di scarto o rifiuto della Number Portability, ivi inclusi gli eventuali successivi aggiornamenti della delibera n. 147/11/CIR.

In questi casi, ove possibile, il Cliente potrà comunque fare una nuova richiesta di portabilità.

Inoltre, potremo anche sospendere il servizio di portabilità in caso di comprovati disservizi tecnici e per giustificate esigenze di esercizio.

In ogni caso, Enel Energia non sarà responsabile per la mancata portabilità dovuta a cause non imputabili alla stessa.

4.8 Nel caso di richiesta di trasferimento di credito residuo:

Se contestualmente alla richiesta di Number Portability, il Cliente ha 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. Enel Energia informerà il Cliente che l'eventuale credito residuo è stato accreditato.

L'importo sarà disponibile dopo 3-8 giorni dalla conclusione della procedura di Number Portability.

Il credito effettivamente trasferito sarà quello presente sui sistemi dell'operatore di provenienza al netto:

- dell'eventuale costo per il servizio se previsto nel contratto con l'operatore di provenienza; e
- di eventuali ricariche omaggio erogate nel corso del rapporto contrattuale e non ancora consumate.

Per maggiori informazioni sulle condizioni e le modalità di trasferimento del credito residuo nel caso di richieste di Number Portability da un diverso operatore a Enel, si veda la clausola 5.4 di seguito.

Art. 5 - Credito telefonico

5.1 Il credito telefonico permette di utilizzare il Servizio alle condizioni dell'Offerta che si applicano anche al credito telefonico che verrà caricato in futuro. L'acquisto del credito telefonico attraverso la ricarica si perfeziona nel momento in cui esso viene caricato sulla SIM.

5.2 Qualora il credito disponibile non sia sufficiente a consentire il rinnovo dell'Offerta o l'effettuazione di comunicazioni a consumo, il Cliente potrà ricevere soltanto chiamate sul territorio nazionale ed effettuare gratuitamente chiamate verso i numeri di emergenza nazionali e verso il Servizio Clienti Enel Energia al numero 140. Una volta effettuata una ricarica o ripristinate le condizioni necessarie al rinnovo dell'Offerta, il Cliente potrà nuovamente usufruire del Servizio secondo le condizioni previste dall'offerta sottoscritta.

5.3 La SIM, indipendentemente dall'eventuale credito residuo disponibile, sarà disattivata qualora, per un periodo continuativo di dodici mesi, non si verifichi, nel caso di offerte con rinnovo periodico, alcun rinnovo dell'Offerta né venga effettuata alcuna ricarica idonea a consentirne il rinnovo ovvero, nel caso di offerte a consumo, non venga effettuata alcuna ricarica. Decorso un ulteriore periodo di dodici mesi dalla disattivazione della SIM, il relativo numero telefonico potrà essere riassegnato nel rispetto della normativa vigente.

5.4 Qualora il Cliente decida di cambiare operatore, dovrà 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 delle eventuali ricariche omaggio erogate nel corso del rapporto contrattuale e non ancora fruite.

Il Cliente potrà comunque richiedere a Enel Energia la restituzione dell'eventuale credito in denaro, in alternativa al trasferimento del credito. La restituzione del credito in denaro avverrà inoltre nel caso in cui il trasferimento non sarà possibile. La richiesta di trasferimento del credito residuo non è annullabile.

Anche in caso di sostituzione della tua SIM (per furto, smarrimento, guasto o cambio formato), il credito residuo potrà essere trasferito sulla nuova SIM.

Enel Energia si riserva di non trasferire il credito residuo una volta scaduti i termini di prescrizione o in caso di uso improprio o abuso del servizio (vedi articolo 6).

La restituzione e il trasferimento del credito avverranno secondo le condizioni e modalità previste sul Sito Web <https://www.enel.it/it-it/assistenza/mobile>.

Art. 6 - Buona fede, correttezza e uso personale

6.1 Correttezza delle informazioni fornite dal Cliente

Il Cliente è tenuto a comunicare a Enel Energia i propri dati personali esatti e le informazioni sugli strumenti bancari di pagamento al momento della sottoscrizione del Modulo di Adesione, nonché le relative modifiche ai suddetti dati per l'intera durata del Contratto tramite i canali ufficiali di Enel Energia, ossia tramite l'App Enel Mobile o l'Area Privata del Cliente dedicata al Servizio, chiamando il numero 140 o recandosi presso uno Spazio Enel.

6.2 Responsabilità della SIM e Corretto Utilizzo

Il Cliente è responsabile della propria SIM, e si impegna a impedirne l'utilizzo da parte di terzi; il Cliente potrà acquistare il Servizio per conto di un soggetto incapace sul quale eserciti la responsabilità genitoriale o tutela. Per questo motivo, il Cliente è tenuto a comunicare immediatamente a Enel Energia un eventuale smarrimento, furto o sospetto di manomissione.

La SIM può essere utilizzata esclusivamente attraverso un Terminale. È severamente vietato ogni utilizzo del Servizio e/o della SIM in modo difforme dalle caratteristiche, funzioni e finalità di cui al presente Contratto, o in violazione di qualsiasi normativa o obbligazione contrattuale, inclusi i seguenti utilizzi della SIM: all'interno di dispositivi che non siano destinati ad un utilizzo del servizio per fini personali; uso fraudolento o illecito, o con finalità fraudolente o illecite; uso per finalità diverse da quelle di comunicazioni personali; uso finalizzato alla selezione automatica o continuativa di numeri; uso, a titolo gratuito o oneroso, come strumento di re-routing, connessione o rivendita di traffico (chiamate vocali, SMS o dati); uso attraverso unità radio; invio di messaggi indesiderati (spam), e qualsiasi altra molestia o abuso nei confronti di terzi. Qualora un minore di 18 anni su cui il Cliente eserciti la responsabilità genitoriale o la tutela abbia accesso ai Servizi, il Cliente è tenuto a vigilare sull'uso corretto degli stessi, impegnandosi a prevenire ogni comportamento illecito o lesivo di diritti altrui, in particolare mediante l'uso della rete e dei servizi digitali. Il Cliente è civilmente responsabile, ai sensi dell'art. 2048 del Codice Civile, per i danni cagionati a terzi dal minore in conseguenza ad atti illeciti posti in essere attraverso l'uso dei Servizi.

6.3 Conseguenze in Caso di Mancato Rispetto delle Condizioni

Se il Cliente non rispetta questi principi, Enel Energia si riserva il diritto, previa comunicazione, di sospendere, totalmente o parzialmente, la prestazione del Servizio, nonché la restituzione e trasferimento del credito. In tutti questi casi, il Cliente sarà comunque tenuto a pagare gli importi dovuti per il traffico consumato.

6.4 Uso Personale e Responsabile della SIM

È fondamentale comunicare in modo corretto e responsabile. L'uso della SIM deve essere esclusivamente personale, in accordo con i principi di buona fede e correttezza. Il Cliente non può ottenere vantaggi diversi o manifestamente superiori rispetto a quelli connessi alla normale fruizione del Servizio, né vantaggi diversi o decisamente superiori rispetto ai benefici promozionali riservati da Enel Energia ai propri clienti. Ciò implica l'astensione da qualsiasi raggirio, artificio o comportamento volto strumentalmente a ottenere tali vantaggi non conformi.

6.5 Uso in Roaming Internazionale

Il Cliente può utilizzare tutte le chiamate e gli SMS inclusi nella propria offerta quando si trova nei Paesi della Unione Europea, come previsto dal Regolamento UE 612/2022 e successive integrazioni.

Enel Energia si riserva la facoltà di applicare specifiche politiche di utilizzo corretto della SIM nel caso in cui il Cliente non rispetti le seguenti condizioni, come previsto dal Regolamento di esecuzione UE 2016/2286:

- risiedere o avere legami stabili con l'Italia;
- essere presente prevalentemente sul territorio nazionale anziché in altri Stati Membri dell'Unione;
- effettuare traffico nazionale in misura maggiore rispetto al consumo in roaming.

Al fine di verificare il rispetto di queste condizioni, Enel Energia potrà monitorare i servizi utilizzati dal Cliente per un periodo di almeno 4 mesi.

Nel caso in cui non sia rispettata la prima condizione, oppure la seconda e la terza condizione congiuntamente, Enel Energia potrà applicare i sovrapprezzi previsti dalla normativa vigente, nei limiti massimi dalla stessa consentiti. Gli importi aggiornati sono riportati nella sezione dedicata del Sito Web, accessibile al seguente link: <https://www.enel.it/it-it/assistenza/mobile/estero>.

Per quanto riguarda, invece, il traffico dati nei Paesi dell'Unione Europea, il Cliente può utilizzare i dati inclusi nella propria offerta entro la soglia prevista dalla normativa europea vigente. I dettagli relativi alla soglia di utilizzo applicabile alla specifica offerta sono riportati nella Sintesi Contrattuale.

Fuori dall'Unione Europea il Cliente può utilizzare il servizio alle tariffe indicate sul Sito Web, nella sezione accessibile al seguente link <https://www.enel.it/it-it/assistenza/mobile/estero> e nei materiali dedicati all'Offerta. Nelle rotte aeree e marittime anche nazionali è possibile chiamare, navigare e inviare SMS secondo le tariffe a consumo previste e consultabili sul Sito Web, nella sezione accessibile al seguente link <https://www.enel.it/it-it/assistenza/mobile/tariffe-satellitari>. Resta ferma la facoltà del Cliente di utilizzare un altro fornitore per i servizi di roaming all'estero. Il Cliente potrà in ogni caso monitorare i propri livelli di consumo attraverso l'App Enel Mobile o l'Area Privata del Cliente dedicata al Servizio.

6.6 Monitoraggio e Diritto di Recesso

Per verificare il rispetto delle condizioni di cui agli articoli 6.2, 6.4 e 6.5, Enel Energia potrà monitorare il traffico della SIM e contattare il Cliente per chiarimenti. In caso di inosservanza delle disposizioni di cui agli articoli 6.2, 6.4 e 6.5, e ferme restando le conseguenze previste dall'articolo 6.3, Enel Energia si riserva di sospendere, totalmente o parzialmente, la prestazione dei servizi e/o, previa comunicazione al Cliente, applicare le condizioni economiche del piano base a consumo della propria Offerta. In questo caso, il Cliente avrà il diritto di recedere dal contratto senza oneri a suo carico.

Ai fini dell'applicazione dell'art 6.2, si presume (salvo prova contraria) un utilizzo non conforme ai principi di uso personale e buona fede il verificarsi di una o più delle seguenti fattispecie:

- Soglia Minuti Vocali: Il superamento di un volume di chiamate uscenti pari a 18.000 minuti al mese.
- Rapporto Voce Uscente/Entrante: Un volume di traffico voce uscente mensile superiore di oltre tre volte rispetto al volume di traffico ricevuto nel medesimo periodo.

Indipendentemente dai volumi di traffico generati, costituisce in ogni caso uso non conforme e violazione contrattuale l'utilizzo della SIM in una delle seguenti modalità:

- Uso in apparati automatici: l'inserimento della SIM in GSM Gateway, centralini, ponti radio, sistemi di monitoraggio ambientale continuo o di videosorveglianza non autorizzati.
- Scopi Commerciali: l'impiego del servizio per attività di call center, telemarketing, o per la rivendita e redistribuzione del traffico a terzi.
- Invio di SMS massivi: l'invio automatizzato di SMS (anche se entro il limite dei 200 SMS inclusi) per campagne pubblicitarie o notifiche massive (traffico Application-to-Person).

Art. 7 - Misure di gestione del traffico

7.1 La fornitura, le prestazioni e l'ampiezza di banda del Servizio potranno variare in ragione, tra l'altro, del numero di utenti simultaneamente collegati alla rete, del luogo di utilizzo, del dispositivo utilizzato, degli ostacoli presenti tra la rete e il dispositivo mobile, e dell'utilizzo simultaneo di diversi servizi. Quando il carico della rete è particolarmente elevato per circostanze transitorie ed eccezionali, Enel Energia può introdurre dei meccanismi temporanei e non discriminatori volti a garantire l'integrità e la sicurezza della rete, come la limitazione della velocità di connessione per un periodo di tempo limitato. Questo meccanismo viene attuato in via prioritaria sulle applicazioni che comportano un maggior consumo di banda (es. peer to peer o file sharing).

7.2 Enel Energia potrà apportare modifiche alle caratteristiche tecniche del servizio che non comportino modifiche delle condizioni contrattuali o economiche, qualora ciò sia necessario per esigenze tecniche, evoluzioni tecnologiche, aggiornamenti di sistema o della rete ovvero per adeguamenti normativi, dandone preventiva comunicazione al Cliente, con le modalità previste dall'art. 13.3 che segue, ove previsto dalla normativa applicabile.

Resta ferma la facoltà di Enel Energia di sospendere il servizio in tutto o in parte per guasti dovuti a caso fortuito o a forza maggiore o per manutenzione straordinaria legata a fatti esterni eccezionali e non prevedibili, anche senza preavviso.

7.3 Enel Energia non sarà responsabile nei confronti del Cliente in caso di:

- ritrasmissione imperfetta a causa di fonti esterne, interferenze, particolari condizioni atmosferiche od ostacoli;
- uso errato dei servizi;
- malfunzionamento del Terminale o dei suoi accessori;
- utilizzo della SIM in un Terminale non conforme;
- guasti dovuti a caso fortuito o forza maggiore;
- manutenzione straordinaria legata a fatti esterni eccezionali e non prevedibili.

Per maggiori informazioni sulle misure di gestione del traffico puoi consultare il Sito Web, nella sezione dedicata accessibile al seguente link <https://www.enel.it/it-it/assistenza/mobile>

Art. 8 - Diritto di ripensamento e diritto di recesso

8.1 Il Contratto è a tempo indeterminato e il Cliente potrà recedere in ogni momento dal presente Contratto senza alcun onere. 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. Il Cliente ha inoltre il diritto di recedere dal Contratto (i) nel caso di discrepanza significativa, continuativa o frequentemente ricorrente, tra la prestazione effettiva fornita da Enel Energia e quella prevista dalla Carta dei Servizi, fatto salvo il diritto all'indennizzo per i disservizi subiti, secondo quanto previsto dalla Carta dei Servizi e (ii) nel caso di modifiche al Contratto proposte da Enel, secondo quanto previsto all'art. 10 delle presenti Condizioni Generali di Contratto. Nei casi di recesso disciplinati dalla presente clausola 8.1, i contributi di attivazione corrisposti in modalità anticipata nonché eventuali ricariche gratuite non saranno rimborsabili, restando definitivamente acquisiti da Enel Energia.

8.2 Qualora il presente Contratto sia stato stipulato a distanza o fuori dai locali commerciali, secondo quanto disposto dal D.lgs. 206 del 2005 e s.m.i., il Cliente potrà esercitare il diritto di ripensamento fino a 14 giorni successivi all'avvenuta consegna della SIM fisica e dalla e-mail di conferma d'ordine in caso di eSIM, ove disponibile. L'esercizio del diritto di ripensamento comporta il rimborso integrale, entro 14 giorni dalla comunicazione di ripensamento, di tutte le eventuali somme corrisposte dal Cliente nel corso dell'esecuzione del Contratto, ivi comprese quelle relative all'attivazione del Servizio e della SIM.

8.3 In caso di Number Portability, 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. Il Cliente, in caso di ripensamento, ha comunque la facoltà di effettuare nuovamente la richiesta di Number Portability da Enel Mobile verso l'operatore di provenienza o altro operatore, il quale potrebbe addebitare al Cliente dei costi aggiuntivi.

8.4 Le comunicazioni di recesso e ripensamento potranno essere inoltrate 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:** attraverso il form su enel.it o attraverso la specifica funzione disponibile nell'area personale

8.5 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. Resta inteso che, nel caso di violazione da parte del Cliente degli obblighi previsti dagli artt. 6.1, 6.2, 6.3, 6.4 e 6.5 delle presenti Condizioni Generali di Contratto, Enel Energia avrà il diritto di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 del Codice civile e il Cliente non avrà diritto al rimborso del costo di attivazione se il Servizio è già stato avviato.

8.6 Enel Energia avrà il diritto di recedere dal Contratto anche nel caso in cui il Cliente non attivi la SIM entro 60 giorni dalla ricezione della stessa e il numero di telefono, non essendo mai stato attivato, potrà essere riassegnato trascorsi ulteriori quattro mesi. In tal caso, il Cliente avrà diritto a ricevere il rimborso dell'eventuale credito residuo nelle modalità previste all'art. 5 delle presenti Condizioni Generali di Contratto. Il Cliente avrà altresì diritto alla restituzione dell'importo corrisposto a titolo di costo di attivazione, mediante il medesimo metodo di pagamento utilizzato per l'acquisto.

Art. 9 - Servizio Soglia Spesa Dati

9.1 Al fine di consentire al Cliente di mantenere il controllo della spesa sostenuta come previsto dalla normativa SIM include il servizio di blocco del traffico dati che sospende automaticamente la navigazione al raggiungimento di 50 euro di spesa, in caso di traffico nazionale, e di 60 euro di spesa in caso di traffico all'estero (Servizio Soglia Spesa Dati).

In qualsiasi momento il Cliente potrà richiedere la riattivazione della navigazione; in tal caso il traffico effettuato verrà addebitato direttamente sul credito telefonico residuo. Il Servizio Soglia Spesa Dati prevede anche l'invio di SMS informativi in questi casi:

- raggiungimento dell'80% delle soglie;
- raggiungimento del 100% delle soglie e relativo blocco della navigazione;
- avviso dello sblocco della navigazione, qualora espressamente richiesto dal Cliente.

Art. 10 - Modifiche del contratto

10.1 Enel Energia, come previsto dall'allegato B della delibera AGCOM n° 307/2023/CONS, può proporre, al proprio Cliente, delle modifiche alle condizioni economiche e contrattuali del servizio oggetto del presente Contratto. Tali modifiche potranno essere proposte laddove sussistano

- nuove esigenze tecniche, economiche e di gestione di carattere generale, come per esempio l'ammodernamento tecnico della rete, della produzione e della commercializzazione;
- cambiamenti nella regolamentazione o nella normativa che hanno effetto sull'equilibrio economico o su aspetti tecnici e di gestione del servizio;
- cambiamenti non prevedibili delle condizioni strutturali del mercato;
- necessità di continuare a garantire un uso lecito e personale della SIM e dei relativi servizi ed evitare fenomeni abusivi e fraudolenti intervenendo ad esempio sulle modalità di attivazione o disattivazione delle SIM e sui profili di traffico.

10.2 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 dal Contratto senza oneri né penali a suo carico, entro 60 (sessanta) giorni dall'avvenuta comunicazione da parte di Enel Energia e con le modalità che saranno indicate nella comunicazione. Resta inteso che qualora il recesso del cliente si completi oltre il trentunesimo giorno (ma comunque entro i 60 (sessanta) giorni) dall'avvenuta comunicazione da parte Enel Energia, troveranno applicazione, per il periodo compreso tra la data di entrata in vigore delle variazioni e la data di avvenuto recesso, le variazioni stesse.

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

Art. 11 - Cessione del contratto

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

11.2 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 del Servizio, o consentire l'utilizzo del Servizio stesso 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 del Servizio da parte di terzi.

11.3 Il Cliente acconsente espressamente a che Enel Energia, per la prestazione e la fornitura del Servizio 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 di alcune attività di cui al presente Contratto.

Art. 12 - Reclami, richieste di indennizzo e procedura di conciliazione

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

- cliccando su "modulistica reclami" all'interno della sezione "Assistenza" del Sito Web;
- mediante posta ordinaria o raccomandata A/R presso la casella postale 8080 - 85100 Potenza (PZ)
- chiamando il numero gratuito 140

12.2 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, accessibile dal Sito Web al seguente link: <https://www.enel.it/it-it/assistenza/mobile/modulistica>.

12.3 Enel Energia gestirà il reclamo entro 30 giorni, fornendo un codice identificativo univoco al Cliente con il quale potrà ricevere informazioni sullo stato di avanzamento della pratica chiamando il Servizio di Assistenza Cliente al numero 140.

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 le motivazioni del mancato accoglimento. Enel Energia assicura il pieno rispetto del Regolamento sulla risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, approvato con Delibera n. 203/18/CONS e s.m.i..

12.4 L'eventuale indennizzo riconosciuto al Cliente in relazione al servizio di telefonia Mobile sarà evidenziato 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, fermo restando il diritto del Cliente a ricevere l'indennizzo eventualmente riconosciuto.

12.5 Il Cliente che lamenti la violazione di un proprio diritto o interesse o intenda agire in via giudiziaria, deve, trascorsi 30 giorni dalla risposta al reclamo, 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

Art.13 - Comunicazioni

13.1 Per gestire l'offerta e per tutte le richieste il Cliente potrà 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 (sul Sito Web tutti gli indirizzi)
- Casella Postale 8080 - 85100 Potenza
- Indirizzi e-mail: allegati.enelenergia@enel.com; pec: servizio.clienti.enelenergia@pec.enel.it

13.2 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.

Art.14 - Legge applicabile - Foro competente

14.1 Il Contratto è regolato dalla legge italiana.

14.2 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.

Art.15 - Norme finali

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