



## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER IL SERVIZIO DI INTERNET

### 1. OGGETTO E PERFEZIONAMENTO DEL CONTRATTO

1.1 Le presenti "Condizioni Generali di Contratto" (di seguito CGC), unitamente ai documenti di cui al successivo art. 1.2 disciplinano, a seguito della conclusione del relativo contratto di fornitura (di seguito, il "Contratto"), i termini e le condizioni della fornitura da parte di Enel Energia S.p.A. (con sede legale Via Luigi Boccherini, 15 00198 Roma, di seguito Enel Energia) del servizio di accesso a Internet (di seguito Servizio).

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

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

1.3 Ai fini delle presenti CGC, i termini e le espressioni di seguito elencati hanno il significato loro attribuito nella presente sezione: "**AGCOM**": l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni; "**Carta dei Servizi**": il documento in vigore al momento della sottoscrizione del contratto e reperibile sul Sito Web di Enel Energia che descrive le specifiche tecniche e i livelli qualitativi del Servizio ed i diritti, gli obblighi ed i principi che informano i rapporti con il Cliente; "**Cliente**": l'utente finale come meglio definito dal Codice; "**Codice**": il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207 "Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche"; "**Sintesi Contrattuale**": il documento contrattuale che contiene le condizioni tecnico economiche relative alla fornitura del Servizio in vigore al momento della conclusione del presente Contratto e gli elementi principali dell'Offerta; "**GDPR**": il Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la Direttiva 95/46/CE; "**MdA**": il modulo di adesione debitamente compilato e sottoscritto dal Cliente al momento della conclusione del Contratto; "**Offerta**": la descrizione dettagliata del Servizio pubblicata sul Sito Web; "**Servizio**": il servizio di accesso a Internet nelle tecnologie FTTC (Fiber to the Cabinet, si intende un'architettura in misto fibra/rame, con fibra fino alla cabina in strada e rame dalla cabina fino a casa dell'utente finale) o FTTH (Fiber to the Home, si intende un'architettura in fibra ottica che va dalla centrale fino all'abitazione dell'utente) esclusivamente sulle aree coperte; "**Sito Web**": indica il sito web enel.it dove sono contenute tutte le informazioni tecniche e commerciali del Servizio.

1.4 Il Cliente può esercitare il diritto di ripensamento, senza oneri, entro 14 giorni dalla data di conclusione del Contratto, mediante l'apposito Modulo allegato al presente Contratto e disponibile anche sul Sito Web. Tale termine di 14 giorni è prolungato a 30 giorni per i contratti conclusi nel contesto di visite non richieste del Venditore presso l'abitazione del Cliente oppure di escursioni organizzate dal Venditore con lo scopo o con l'effetto di promuovere o vendere prodotti ai Clienti. Ulteriori informazioni sul diritto di ripensamento o modalità di recesso sono previste nella Carta dei Servizi. Le procedure per l'attivazione del contratto verranno avviate solo una volta decorso il periodo previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento. Tuttavia, il Cliente può richiedere espressamente che le procedure per dar corso all'attivazione del contratto vengano avviate prima che sia decorso il termine per il ripensamento. In tal caso il Cliente dovrà farne esplicita richiesta su un supporto durevole e dovrà riconoscere che, una volta che il contratto sarà stato interamente eseguito dal Venditore, non potrà più esercitare il proprio diritto di ripensamento.

1.5 Il perfezionamento del contratto è in ogni caso condizionato:

- all'esito positivo della verifica sull'assenza di precedenti morosità nei confronti delle società del Gruppo Enel operanti nel Mercato Libero e all'esito positivo delle valutazioni sull'affidabilità creditizia del Cliente (credit check). L'attività di credit check verrà effettuata, ad esempio, per riscontrare la presenza: (I) di protesti, pregiudizievoli, attraverso banche dati appositamente istituite dalle autorità competenti, (II) morosità relative a diversi contratti



intestati allo stesso Cliente.

- alle verifiche positive che Enel Energia potrà effettuare presso società specializzate esterne verso le quali il Cliente autorizza fin d'ora il trattamento dei propri dati personali.

- alle verifiche positive che Enel Energia potrà effettuare presso Sistemi di informazioni creditizie in merito all'affidabilità nei pagamenti e nei rapporti di credito e presso il sistema pubblico di prevenzione delle frodi del credito al consumo con specifico riferimento al furto di identità (SCIPAFI).

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

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

Inoltre, il perfezionamento del contratto è in ogni caso condizionato:

- agli impedimenti tecnici o amministrativi che rendono impossibile l'attivazione dei Servizi (es. mancanza copertura Fibra, oppure mancato ritiro del modem nei casi contemplati dall'Offerta);

- alla mancata conferma da parte del Cliente dei documenti comprovanti la propria identità;

- alla mancata messa a disposizione di tutti i dati necessari per l'attivazione della fornitura dei Servizi.

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

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

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

1.7 Il Cliente è tenuto a fornire le informazioni e/o dati necessari per la fornitura del Servizio e quelli relativi all'attività svolta in relazione all'utilizzo del Servizio stesso. Il Cliente è responsabile della veridicità delle informazioni fornite. In caso di informazioni non veritieri, Enel Energia può risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c.. Il Cliente si impegna altresì a comunicare tempestivamente, anche telefonicamente, qualunque cambiamento relativo alle suddette informazioni nonché a fornire i documenti comprovanti la veridicità delle informazioni e/o dei dati necessari per la fornitura del Servizio. 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 del Servizio.

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

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

Il Cliente dichiara di aver preso visione, prima della conclusione del Contratto, delle presenti CGC, della Sintesi Contrattuale e di tutte le informazioni di cui all'articolo 98 quater decies del Codice, utili al fine della conclusione in maniera libera e consapevole del Contratto stesso (in particolare sul termine entro il quale avverrà l'attivazione del Servizio, sulle modalità di corresponsione degli indennizzi automatici in caso di mancato rispetto del termine,



così come riepilogato nella Carta dei Servizi).

## **2. ACCESSO AL SERVIZIO**

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

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

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

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

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

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

2.7 Il Cliente prende atto che in assenza di energia elettrica, il Servizio non potrà funzionare.

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

## **3. ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO**

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

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

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

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

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



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

3.6 Le modalità di funzionamento del Servizio e le caratteristiche delle singole Offerte associate al Servizio sono descritte nella "Sintesi Contrattuale".

3.7 L'Offerta di Enel Energia alla quale il Cliente aderisce non prevede il servizio voce. I Clienti possono richiedere la migrazione della linea da un operatore terzo a Enel Energia al momento della sottoscrizione del Contratto, fermo restando quanto segue.

Nel caso in cui il Cliente chiede di procedere con la suddetta migrazione e non dispone di un servizio internet attivo con un precedente operatore, Enel Energia procederà con l'attivazione di una nuova linea.

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

3.8 È onere del Cliente verificare la compatibilità dei servizi in attivazione con i propri dispositivi già attivi sull'impianto (ad esempio teleallarme, centralino, videosorveglianza e altri dispositivi digitali ad uso complementare rispetto a servizio principale di interconnessione fornito da Enel energia).

#### **4. QUALITÀ DEL SERVIZIO E LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ'**

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

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

4.3 Enel Energia declina qualsiasi responsabilità sia verso il Cliente sia verso terzi per ritardi, cattivo funzionamento, sospensione e/o interruzione nell'erogazione del Servizio causati da: (i) inadempimento delle proprie obbligazioni che derivino da cause al di fuori della sfera del proprio prevedibile controllo o per forza maggiore; (ii) malfunzionamento o non conformità degli apparecchi di connessione di cui il Cliente si è dotato autonomamente o comunque di quelli dal medesimo utilizzati; (iii) manomissione o interventi sul Servizio e/o sul modem eseguiti dal Cliente o da parte di soggetti terzi non autorizzati da Enel Energia; (iv) errata utilizzazione del Servizio o utilizzazione non conforme alle presenti CGC da parte del Cliente; (v) strumenti non compatibili e/o programmi (software) utilizzati dal Cliente. Resta inteso che Enel Energia non potrà essere ritenuta responsabile per i danni di qualsiasi natura, sia contrattuale che extra -



contrattuale, diretti o indiretti (ad eccezione di quanto previsto per legge), derivanti dall'attivazione, prestazione, cessione e/o interruzione del Servizio sopra elencati. Inoltre, non potrà essere ritenuta responsabile per danni che dovessero derivare da inadempimento del Cliente, anche solo temporaneo, di qualunque genere e natura.

## 5. LIMITI DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO

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

## 6. CONDIZIONI ECONOMICHE

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

## 7. FATTURAZIONE E PAGAMENTI

7.1 Le fatture saranno emesse ed inviate secondo le modalità e i tempi indicati nella Carta dei Servizi.  
7.2 La fattura valida ai fini fiscali è emessa in formato elettronico ed inviata, mediante il Sistema di interscambio (SDI) dell'Agenzia delle Entrate, all'indirizzo telematico scelto dal Cliente o, in assenza, resa disponibile nell'area riservata del Cliente sul sito web dell'Agenzia delle Entrate. Il documento contenente la riproduzione dei dati fiscali della fattura elettronica (di seguito copia fattura) verrà inviato, senza alcun addebito, a mezzo e-mail o PEC, all'indirizzo di posta elettronica indicato dal Cliente in fase di sottoscrizione del Contratto o altrimenti in modalità cartacea con l'addebito delle spese di spedizione come indicato nella Carta dei Servizi. L'indirizzo e-mail o PEC indicato per ricevere la copia della fattura potrà essere sempre modificato tramite l'Area Clienti/App del Sito Web.

L'invio della copia fattura verrà effettuato solo dopo che il Cliente avrà confermato l'indirizzo di posta elettronica, nelle tempistiche indicate nel Modulo di Adesione, tramite il link di certificazione che riceverà per e-mail o PEC da Enel Energia. La mancata certificazione dell'indirizzo e-mail comporterà l'invio della fattura in formato cartaceo ed il relativo addebito delle spese di spedizione come indicato nella Carta dei Servizi. Il Cliente ha comunque facoltà di rinunciare a ricevere la copia fattura e richiedere che gli venga inviata esclusivamente la fattura valida ai fini fiscali. Tale scelta non è irrevocabile e pertanto il Cliente, in un momento successivo, potrà chiedere che venga altresì ripristinato l'invio del documento nelle modalità sopra descritte.

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

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

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

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

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

7.8 Qualora il cliente presenti morosità, fatta salva la precedente ipotesi di contestazione fattura di cui al punto 7.7, Enel Energia potrà dare corso a quanto indicato al punto 8 che segue.

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

## 8. SOSPENSIONE DELLA FORNITURA

8.1 Qualora il Cliente non provveda al pagamento delle fatture oltre il giorno della scadenza delle stesse, Enel Energia



invierà una diffida ad adempiere al Cliente, ai sensi dell'art. 1454 c.c., tramite Raccomandata AR o PEC , preavvisando lo stesso che, in caso di mancata regolarizzazione della morosità, provvederà a far data dal 40° giorno dalla notifica della comunicazione medesima, alla sospensione del servizio e, successivamente, alla cessazione del contratto. La sospensione del Servizio, per quanto tecnicamente possibile, sarà limitata ai soli Servizi interessati dal mancato pagamento, secondo quanto previsto dalla vigente normativa in materia.

Enel Energia si riserva la facoltà di limitare l'utilizzo del servizio dati in via anticipata rispetto alla sospensione del servizio in caso di mancata regolarizzazione della morosità, dandone preventiva comunicazione al cliente all'interno della diffida ad adempiere.

8.2 In tutti casi di morosità e/o sospensione del Servizio, per le relative prestazioni amministrative e commerciali relative a sollecito, diffida, disattivazione ed eventuale riattivazione della fornitura, Enel Energia si riserva di addebitare al Cliente gli importi indicati nella Carta dei Servizi. Enel Energia si riserva, inoltre, di promuovere, per il recupero coattivo del proprio credito, le azioni del caso nelle più opportune sedi, con addebito al Cliente moroso degli interessi moratori come indicato nella Carta dei Servizi, nonché delle spese e costi bancari, oneri legali giudiziali e stragiudiziali, ivi compresi gli oneri sostenuti per l'affidamento della pratica a società di recupero dei crediti.

## 9. DURATA E RECESSO

9.1 La durata del Contratto è indicata nella Sintesi Contrattuale di ciascuna Offerta. Decorso il primo periodo di durata contrattuale indicato nella Sintesi Contrattuale e, qualora il Cliente non abbia inviato disdetta almeno 30 giorni prima della scadenza, mediante le modalità esplicitate nella Carta dei Servizi e anche al successivo articolo 9.2 il Contratto dovrà intendersi automaticamente rinnovato a tempo indeterminato.

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

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

9.3 In tal caso, il recesso produrrà effetto dalla data di registrazione della richiesta di cessazione nei sistemi informatici di Enel Energia e, comunque, non oltre 30 (trenta) giorni dalla comunicazione del Cliente. In caso di recesso, il Cliente è comunque tenuto:

i) a restituire il modem entro il termine di 30 giorni decorrenti dalla definitiva cessazione del servizio da parte di Enel Energia. Qualora il modem non venga restituito entro detto termine il Cliente sarà tenuto a corrispondere ad Enel Energia una penale nella misura indicata nella Sintesi Contrattuale e nella Carta dei Servizi. La restituzione del modem avverrà per il tramite del personale incaricato da Enel Energia e, in ogni caso, sarà possibile ricevere maggiori informazioni contattando il Servizio Clienti di Enel Energia;

ii) a provvedere al pagamento del corrispettivo del Servizio frutto fino alla data di efficacia del recesso ;  
iii) in applicazione di quanto previsto della Delibera n. 487/18/CONS, a provvedere al pagamento del costo di disattivazione per il ristoro dei costi sostenuti da Enel Energia, nella misura indicata nella Sintesi Contrattuale e nella Carta dei Servizi. Tale costo non è dovuto nei casi in cui (i) il Cliente eserciti il diritto di recesso per effetto di variazioni contrattuali ed economiche comunicate da Enel Energia ai sensi della normativa vigente e del presente Contratto o (ii) nel caso in cui il recesso venga esercitato alla scadenza del primo periodo contrattuale come riportato all'art. 9.1 o (iii) laddove il cliente verifichi il mancato rispetto dei parametri di qualità del servizio come previsto dalla delibera AGCOM n. 244/08/CSP e come indicato nella Carta dei Servizi;

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

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

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



## **10. MODIFICA DELLE CONDIZIONI ECONOMICHE E/O CONTRATTUALI**

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

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

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

## **11. COMUNICAZIONI E CANALI DI CONTATTO DI ENEL ENERGIA**

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

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

- Canali online: enel.it (Live Chat), App Enel Energia (EnelClic), Pedius;
- Scegli una delle modalità indicate nella sezione "Contattaci" del nostro sito;
- Puoi chiamare dall'estero al numero +39 0664511012 (servizio a pagamento al costo applicato dal tuo operatore telefonico).
- Indirizzi: e-mail: [allegati.enelenergia@enel.com](mailto:allegati.enelenergia@enel.com); pec: [servizio.clienti.enelenergia@pec.enel.it](mailto: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).

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

## **12. MANUTENZIONE DEL MODEM - SEGNALAZIONI GUASTI E RIPARAZIONI**

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

12.2 La riparazione dei guasti e/o malfunzionamenti sarà gratuita, esclusi i casi di guasti imputabili direttamente o



indirettamente a dolo o colpa da parte del Cliente, o ascrivibili a difetti di funzionamento di apparati, impianti o terminali utilizzati dal medesimo e non forniti da Enel Energia. Il Cliente accetta che Enel Energia possa interrompere la fornitura del Servizio per garantire gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria e/o di riparazione del guasto o malfunzionamento.

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

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

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

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

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

### **13. APPARATI NON FORNITI DA ENEL ENERGIA**

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

### **14. OBBLIGHI DEL CLIENTE**

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

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

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

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

14.5 Il Cliente garantisce che qualunque materiale eventualmente immesso dallo stesso in aree pubbliche della rete



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

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

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

## **15. PROPRIETÀ INTELLETTUALE E INDUSTRIALE**

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

## **16. RISOLUZIONE CONTRATTUALE**

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

- violazione da parte del cliente di qualsiasi obbligo di legge o contrattuale;
- ripetuto ritardo nel pagamento delle fatture;
- qualora non sussistano o vengano meno i requisiti previsti nei documenti contrattuali;
- ripetuto e persistente utilizzo illecito, fraudolento, abusivo o improprio del Servizio;
- per motivi di natura tecnica del Servizio;
- dichiarazioni non veritiere e furto di identità;



- insolvenza o iscrizione del Cliente nel registro dei protesti e opposizione del medesimo a procedure esecutive.

## **17. RECLAMI, RICHIESTE DI INDENNIZZO E PROCEDURA DI CONCILIAZIONE**

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

- Scegli una delle modalità indicate nella sezione "Contattaci" del nostro sito;
- con posta ordinaria presso la casella postale 8080 - 85100 Potenza (PZ)

17.2 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.

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

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

Il ricorso al tentativo obbligatorio di Conciliazione presso il CO.RE.Com. territorialmente competente è gratuito, secondo quanto previsto dalla Delibera AGCOM n. 203/18/CONS e s.m.i.; in alternativa, si può intraprendere il tentativo obbligatorio di conciliazione attraverso gli organismi ADR iscritti nell'elenco di cui alla delibera n. 661/15/CONS dell'AGCOM, oppure dinanzi alle Camere di Commercio o agli organismi di composizione stragiudiziale delle controversie aderenti al protocollo d'intesa stipulato tra l'AGCOM e UNIONCAMERE, ai sensi dell'art. 141 ss. del Codice del Consumo.

Per inoltrare inviti alla procedura di Negoziazione Assistita e Mediazione civile presso le Camere di Commercio o gli Organismi di Mediazione è necessario scrivere alla Casella Postale 8080 - 85100 Potenza oppure all'indirizzo e-mail enelenergia@pec.enel.it

## **18. CESSIONE DEL CONTRATTO**

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

18.2 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.

18.3 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 alcune le attività di cui al presente Contratto,

## **19. LEGGE APPLICABILE – FORO COMPETENTE**

19.1 Il Contratto è regolato dalla legge italiana.

19.2 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.

## **20. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

20.1 Enel Energia garantisce che il trattamento dei dati personali forniti dal Cliente avverrà nel rispetto del GDPR, del D.Lgs.196/2003 e successive modificazioni ed integrazioni in conformità all'informativa che viene fornita in allegato



alle presenti Condizioni Generali di Contratto e resa disponibile sul sito enel.it .

## **21. NORME FINALI**

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

