



# **CARTA** DEI SERVIZI

## CARTA DEI SERVIZI

Enegan S.p.A. con sede legale in Firenze, Viale Spartaco Lavagnini n. 20, iscritta nel Registro delle Imprese di Firenze, C.F./P.I. 06017420487 è operatore autorizzato alla fornitura di servizi di comunicazione elettronica al pubblico ai sensi dell'art. 11 del D.lgs. 259/03 e s.m.i. (Codice delle Comunicazioni Elettroniche) e iscritto nel Registro degli Operatori di Comunicazione.

La Carta dei Servizi di Enegan S.p.A. (di seguito "Enegan") è stata redatta in base ai principi espressi dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 relativa ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e recepita con successive disposizioni dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni:

- Delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003 recante la *"Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni elettroniche"*;
- Delibera 156/23/CONS recante *"Disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni elettroniche accessibili al pubblico da postazione fissa"*;
- Delibera 23/23/CONS recante *"Disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni mobili e personali"*;
- Delibera n. 255/24/CONS recante *"Disciplina e qualità del servizio di assistenza clienti nel settore delle comunicazioni elettroniche"*;
- Delibera n. 203/18/CONS e sue modifiche e Delibera n. 194/23/CONS con gli allegati Regolamenti, che disciplinano le *Procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori*;
- Delibera n. 347/18/CONS recante il *"Regolamento in materia di indennizzi"* applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche.

La Carta dei Servizi descrivea i principi adottati di Enegan nella fornitura dei servizi e relativi parametri qualitativi - come continuità, regolarità e tempi di ripristino - che Enegan si impegna a garantire ai propri Clienti. Fornisce inoltre agli utenti informazioni su come inoltrare segnalazioni, reclami e richieste di chiarimento, e ottenere il riconoscimento di indennizzi e rimborsi.

La Carta dei Servizi integra le Condizioni Generali di Contratto, che disciplinano il rapporto contrattuale tra Enegan e il Cliente.

La Carta dei Servizi di Enegan è pubblicata sul sito [www.enegan.it](http://www.enegan.it), nella sezione dedicata alla telefonia e ai servizi di telecomunicazione.

Viene aggiornata annualmente per un miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi, attraverso l'adozione delle soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più idonee.

La Carta può essere integrata o modificata in relazione all'evoluzione tecnologica e regolamentare e dell'organizzazione, nonché per assicurare una maggiore trasparenza e chiarezza a beneficio degli utenti.

Enegan informa l'Autorità e gli utenti – questi ultimi, ove possibile, tramite la documentazione di fatturazione - delle variazioni della propria Carta dei Servizi con un preavviso minimo di 30 giorni rispetto alla loro applicazione, in conformità alla delibera n. 179/03/ CSP del 24 luglio 2003.

# 1. PRINCIPI FONDAMENTALI

## 1.1 UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

Nel prestare i propri servizi, Enegan si impegna a non operare alcuna discriminazione basata su sesso, religione, razza, lingua o opinioni politiche dei Clienti. Si prefigge, inoltre, l'obiettivo di garantire una sostanziale parità di trattamento a tutti, riservando una particolare attenzione alle persone che appartengono a fasce svantaggiate della popolazione. Nello svolgimento della propria attività, Enegan intende perseguire i principi di imparzialità e correttezza. In coerenza con tali principi, si impegna a redigere ed interpretare le clausole delle condizioni generali di fornitura del servizio e le norme di settore, in modo equo e trasparente.

## 1.2 CONTINUITÀ

Enegan si impegna a erogare i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni, salvo quelle necessarie a interventi di manutenzione o riparazione. Non possono tuttavia essere escluse interruzioni dovute a caso fortuito o a eventi di forza maggiore; inoltre, poiché Enegan fornisce i propri servizi di telecomunicazione avvalendosi di reti e servizi di altri operatori non può escludere interruzioni imputabili a tali soggetti. In ogni caso, Enegan adotterà tutte le misure idonee a ridurre al minimo i disagi per il Cliente. In caso di interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni del servizio, Enegan si impegna a darne tempestiva comunicazione al Cliente, indicando la presumibile durata dell'interruzione e il punto di contatto al quale rivolgersi per assistenza e ulteriori informazioni.

## 1.3 PARTECIPAZIONE

Enegan si impegna a soddisfare le esigenze dei propri Clienti raccogliendo suggerimenti o proposte utili a migliorare la qualità del servizio e il rapporto con i propri Clienti.

## 1.4 CORTESIA E DISPONIBILITÀ

I rapporti tra Enegan ed i propri Clienti sono improntati al rispetto ed alla cortesia. I dipendenti ed i collaboratori di Enegan sono a disposizione per soddisfare le esigenze di ogni Cliente, ascoltandone con attenzione le richieste e agevolandolo nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi contrattuali.

## 1.5 TRASPARENZA E DIRITTO DI SCELTA

Enegan si impegna a garantire la massima trasparenza e chiarezza nella diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche, economiche e contrattuali dei servizi offerti, così da consentire al Cliente di esercitare il proprio diritto di scelta tra le diverse soluzioni disponibili mediante procedure semplici e chiare. Il Cliente può in ogni momento consultare sul sito [www.enejan.it](http://www.enejan.it), nella sezione dedicata alla telefonia e alle telecomunicazioni, le attività promozionali e le caratteristiche dei singoli servizi e prodotti offerti, meglio dettagliati nei contratti di volta in volta proposti ai Clienti.

## 1.6 EFFICACIA, EFFICIENZA E SICUREZZA

L'attività di Enegan è informata ai criteri di efficacia, efficienza e sicurezza delle reti e dei servizi. In particolare, Enegan adotta soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali idonee ed aggiornate per assicurare un servizio evoluto, affidabile e di qualità. Nell'ambito delle proprie competenze, si impegna inoltre a mettere in atto le misure necessarie ad assicurare la sicurezza delle reti e delle comunicazioni effettuate con i propri servizi.

## 1.7 RISPETTO DELLA RISERVATEZZA E TUTELA DEI DATI PERSONALI

Enegan garantisce il pieno rispetto delle disposizioni in materia di riservatezza e tutela dei dati personali e consente a ciascun Cliente di accedere in qualsiasi momento alle informazioni che lo riguardano che sono detenute da Enegan, nonché di esercitare i diritti previsti dal Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 ("GDPR").

## 1.8 ACCESSIBILITÀ

Enegan è attualmente impegnata a rendere il proprio sito, i propri servizi e l'assistenza accessibili. Il cliente disabile può indicare una persona che si occupi della gestione del suo contratto. La scelta del terzo è revocabile in qualsiasi momento e può essere effettuata al momento della richiesta dell'agevolazione o in qualsiasi momento successivo. In conformità a quanto previsto dalla Delibera 290/20/CONS e sue modifiche, Enegan riserva ai clienti dalle disabilità ivi considerate offerte dedicate con prezzi agevolati.

# 2. I SERVIZI

## 2.1 SERVIZI PRINCIPALI OFFERTI DA ENEGAN

L'offerta di servizi di comunicazione elettronica di Enegan include i seguenti servizi:

**Telefonia in postazione fissa** (servizi voce interpersonali basati sull'uso di numeri),

- Linea in tecnologia VOIP (Voice Over Internet Protocol) sfruttando la connessione internet;
- Linea in modalità WLR (Wholesale Line Rental), sfruttando la rete telefonica tradizionale (PSTN) in rame;

**Accesso ad Internet a banda larga e ultra-larga in postazione fissa**, che in funzione della copertura di rete può essere erogato

- Su infrastruttura di accesso locale di nuova generazione, in fibra o misto fibra, che rendendo fruibili applicazioni in tempo reale e contenuti multimediali in alta definizione anche per più utilizzatori simultanei e più precisamente, in tecnologia:
- **Linea FTTH** (Fiber To the Home) con collegamento in fibra fino alla casa o ai locali del Cliente;
- **Linea FTTC** (Fiber To the Cabinet) con collegamento in fibra sino a un nodo intermedio in prossimità del cliente (come l'armadio di strada) e in rame da lì fino alla casa o ai locali del Cliente, e quindi in Fibra mista Rame;
- Su infrastruttura di accesso locale wireless ovvero con Linea in modalità Fibra mista Radio, cd. FWA (acronimo per Fixed Wireless Acces), mediante rete in fibra soltanto fino a nodi intermedi e uso di antenne e di tecnologia radio per raggiungere la casa o i locali del cliente;
- Linea dati in tecnologia DSL, con trasmissione digitale dei dati sulla linea in rame della rete telefonica.

**Servizi Mobili** (di comunicazione mobile e personale), attualmente forniti da Enegan mediante accesso alla e ospitalità sulla rete mobile di Vodafone Italia S.p.A., con SIM in tecnologia GSM e 4G (velocità massima 60Mbit/s). Per informazioni sulla copertura di rete e qualità dei servizi cfr. <http://voda.it/coperturavf4g>

Enegan eroga tutti tali servizi sulla base di accordi di accesso alla rete di terzi operatori.

Enegan si impegna a garantire trasparenza, chiarezza e professionalità nel presentare la propria offerta, fornendo tutte le informazioni necessarie per una scelta consapevole da parte dei Clienti.

## 2.2 INFORMAZIONI SULL'OFFERTA E SUI SERVIZI DI ENEGAN

Sul **sito internet** di Enegan all'indirizzo [www.enegan.it](http://www.enegan.it) è presente una sezione espressamente dedicata ai servizi di Telefonia e telecomunicazione dove sono pubblicate tutte le offerte alle quali si può aderire (e quelle non più sottoscrivibili).

L'Offerta al pubblico di Enegan e le condizioni generali di fornitura dei servizi sono differenziate per:

- **Clienti Consumatori**, ossia persone fisiche che chiedono i servizi per scopi estranei ad una attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale, quali definiti e tutelati dal D.lgs. 206/2005 e sue modifiche ("Codice del Consumo")
- **Clienti Affari**, ossia persone giuridiche e altri organismi o persone fisiche che chiedono i servizi come professionisti, commercianti, artigiani etc. e non concludono cioè il Contratto in qualità di Consumatori.

Nella detta sezione del sito Internet di Enegan, per ciascuna Offerta sono descritte, anche mediante la modulistica prevista dall'Autorità di settore, sia le caratteristiche e condizioni tecniche dei servizi sia le condizioni economiche dei servizi. Si invitano i clienti a consultare le pagine di "**Trasparenza Tariffaria**" e di "**Trasparenza Tecnica**" accessibili nella detta sezione del sito Internet di Enegan, con link a fondo pagina.

## 3. IL RAPPORTO TRA ENEGAN E IL CLIENTE

### 3.1 IL CONTRATTO E L'ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

Quando il Cliente aderisce all'offerta pubblica di Enegan, la fornitura è regolata essenzialmente dalle **Condizioni Generali di Fornitura** e dall'**Offerta selezionata** dal Cliente, mediante il Modulo di Adesione.

La presente Carta dei Servizi integra la disciplina contrattuale, per quanto non diversamente stabilito nel Contratto con il Cliente.

La documentazione contrattuale è completata da ulteriore modulistica con finalità sia informativa che di raccolta dei dati e delle scelte del Cliente.

Per obbligo di Legge, in fase di conclusione del contratto e comunque prima dell'attivazione Enegan:

- identifica il Cliente e, per i servizi Mobili, acquisisce anche copia di un documento di identità, salvo ricorso a strumenti equipollenti per legge quali SPID e CIE;
- per i servizi in postazione fissa, acquisisce una dichiarazione del Cliente sostitutiva di certificazione circa la legittima disponibilità dei locali nei quali chiede l'attivazione;
- per il trasferimento di utenze da altri fornitori, acquisisce i codici di trasferimento riportati nell'ultima fattura e in alcuni casi copia della stessa.

L'attivazione della Linea è effettuata nel minor tempo possibile e comunque entro il termine massimo indicato nell'Offerta del servizio che in difetto di altra indicazione si intende di 60 giorni dalla sottoscrizione del Modulo di adesione; per la Telefonia fissa il termine di attivazione decorre dall'attivazione della linea su cui deve essere erogato il servizio.

Per le ipotesi di recesso e per i casi di risoluzione, nonché limitazione o sospensione dei servizi, si rinvia al Contratto, salvo quanto specificato al successivo paragrafo 3.6.

I costi applicati in caso di recesso e/o cessazione oltre che disciplinati dal Contratto sono specificati in relazione alle varie offerte nella cit. sezione di Trasparenza Tariffaria sul sito Internet di Enegan.

### 3.2 FATTURAZIONE E PAGAMENTO

Enegan si impegna ad inviare la fattura almeno 15 (quindici) giorni prima della data di scadenza del termine per il pagamento. Le modalità di pagamento sono disciplinate dall'Offerta. Enegan si impegna ad emettere fatture chiare e di semplice consultazione.

La fattura di Enegan contiene almeno le seguenti informazioni:

- 1) il numero di fattura;
- 2) la data di emissione;
- 3) il servizio oggetto di fatturazione;
- 4) il periodo di riferimento;
- 5) la data di scadenza;
- 6) i singoli elementi del corrispettivo, raggruppati per voci omogenee
- 7) le imposte e tasse previste dalla normativa vigente,
- 8) eventuali accrediti a favore del Cliente, per rimborsi o indennizzi;
- 9) eventuali spese amministrative.

La fatturazione può poi recare avvisi, informative e comunicazioni al Cliente.

Su richiesta, Enegan rende gratuitamente disponibile anche il dettaglio del traffico con particolare riguardo alle chiamate (escluse quelle a numerazioni gratuite), ai GB di traffico dati consumati, e agli SMS del servizio Mobile. Il dettaglio delle chiamate ove richiesto viene fornito con le ultime tre cifre oscurate. Ad esclusivi fini di specifica contestazione dell'esattezza di addebiti (per traffico a consumo) determinati o riferiti a periodi limitati, e alle condizioni di cui alla vigente normativa in materia di protezione dei dati personali delle persone fisiche che usano il Servizio, può essere fornito su richiesta anche il dettaglio dei numeri chiamati completi delle ultime 3 cifre. La disponibilità dei dati di traffico è limitata per Legge a 6 mesi dalla comunicazione cui ineriscono.

Il traffico a consumo non ancora fatturato è consultabile dal Cliente in ogni momento, per un controllo in tempo quasi reale, mediante accesso riservato (con PIN e password che il Cliente è tenuto a conservare con attenzione e aggiornare periodicamente per la tutela dei propri dati) su ENEGAN MIA o, per il Servizio Mobile, anche mediante la APP ENEGAN.

### 3.3 ASSISTENZA CLIENTI

Il Servizio Clienti di Enegan è a disposizione per ogni tipo di informazione e chiarimento contrattuale e per richiedere assistenza commerciale e tecnica.

Il Servizio Clienti telefonico è raggiungibile chiamando:

- **il Numero Verde gratuito 800.978.378**
- **il Numero a tariffazione base 055 0978 378**

Il Servizio Clienti telefonico è attivo con operatore dal lunedì al venerdì dalle h. 08:30 alle h. 21:30.

Il Servizio Clienti è accessibile via posta elettronica all'indirizzo: **servizioclienti.tlc@enegan.it**

Si può scrivere al Servizio Clienti di Enegan anche via Posta Elettronica Certificata all'indirizzo PEC: **servizioclienti.tlc@pec.enegan.com**

La continuità del servizio di assistenza tecnica resta comunque garantita a mezzo posta elettronica e risponditore automatico al numero verde di cui sopra, attivo tutti i giorni 24 ore su 24 ore. Il Cliente può in qualsiasi momento chiamare e lasciare un messaggio per segnalare qualsiasi problematica e disservizio e chiedere assistenza in merito agli stessi. Il reparto tecnico provvederà, effettuate le dovute verifiche e a gestire la segnalazione (se del caso verso il proprio fornitore).

Enegan si impegna a fornire assistenza e manutenzione a distanza attraverso la rete telefonica e/o rete internet. Gli interventi di manutenzione ordinaria sono compresi nel costo del Servizio.

La gratuità dell'assistenza non opera nei casi di **"intervento a vuoto"** ossia i casi di intervento tecnico sul campo, con personale specializzato a ciò incaricato, che non si siano potuti effettuare per irreperibilità del Cliente nei Locali alla data/ora concordate, o che eseguiti per segnalazione di guasto e/o disservizio siano chiusi per causa imputabile al Cliente. In tali casi, nella prima fattura utile successiva, il Cliente riceverà un addebito a titolo di ristoro dei costi sostenuti, pari ad € 89,90 + IVA (109.68 € IVA inclusa) o il diverso importo previsto dallo specifico Contratto.

### 3.4 SEGNALAZIONI E RECLAMI

Il Cliente può presentare circostanziato reclamo per segnalare malfunzionamenti, disservizi, ritardi, addebiti non dovuti o altre violazioni degli obblighi contrattuali di Enegan.

Il reclamo può essere inoltrato per iscritto a mezzo lettera raccomandata a.r. indirizzata ad Enegan S.p.a. Via Limitese n. 108 - 50059 Vinci (FI), oppure, a mezzo PEC al servizioclienti.tlc@pec.enegan.com. Il Cliente può inoltre utilizzare gli altri canali dell'assistenza clienti messi a disposizione a Enegan, inviare una e-mail o contattare telefonicamente l'assistenza tecnica ai recapiti del Servizio Clienti.

Enegan prende in carico il reclamo e si impegna a rimuovere tempestivamente (e comunque nel termine eventualmente definito nel Contratto), gli eventuali inadempimenti o inesatti adempimenti contestati oppure, in ogni caso, a fornire riscontro scritto entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo o nel diverso termine previsto dalla regolamentazione o dal Contratto. In difetto, si applica quanto previsto in materia di indennizzi.

Il Cliente è invitato a presentare il reclamo il prima possibile rispetto alla conoscenza della circostanza che ne è oggetto. Per i Clienti Affari, il termine ultimo per la presentazione del reclamo è di 30 giorni dalla conoscenza del fatto o da quanto avrebbe dovuto conoscerlo con l'ordinaria diligenza. La mancata tempestiva segnalazione incide sui danni risarcibili ai sensi dell'art. 1227 cod. civ; anche il diritto agli indennizzi è subordinato al tempestivo reclamo, come meglio specificato al paragrafo 5.4 sugli Indennizzi.

Il Cliente può contestare con reclamo gli importi addebitati in fattura con le modalità sopra indicate e/o altra modalità specificata nella stessa fattura. Il reclamo deve essere presentato dal Cliente Affari (che non ha concluso il Contratto in qualità di Consumatore ai sensi del Codice del Consumo) entro e non entro il termine previsto per il pagamento della fattura; trascorso il termine gli importi fatturati si intendono definitivamente accettati. Per i Clienti Consumatori, il reclamo può essere anche successivo alla detta scadenza, purché non manifestamente infondato.

Con il tempestivo reclamo, il Cliente può sospendere il pagamento della fattura limitatamente agli importi contestati e/o al Servizio contestato. Restano dovuti gli importi non oggetto di contestazione.

Dalla scadenza della fattura, salvo tempestivo reclamo, decorrono gli interessi moratori nella misura prevista dalla legge o nella diversa misura stabilita dal Contratto, purché il reclamo non fosse manifestamente infondato. Gli interessi sono addebitati nella prima fattura utile.

Il rimborso eventualmente dovuto è accreditato nella prima fattura utile successiva alla definizione del reclamo, ovvero, in caso di cessazione del rapporto, mediante bonifico bancario, alle coordinate indicate dal Cliente. Gli indennizzi eventualmente dovuti sono riconosciuti secondo quanto previsto dalla normativa AGCOM e dal successivo punto 5 della presente Carta dei Servizi.

Se il reclamo sulla fatturazione è respinto restano ferme le conseguenze previste per il ritardato pagamento delle somme dovute. Se invece il reclamo è accolto o le ragioni del Cliente risultano accertate, Enegan provvede entro 15 giorni: (i) al rimborso degli importi da restituire o al relativo storno nelle fatture successive, secondo la scelta del Cliente; oppure (ii) all'emissione di nota di

credito per i corrispettivi contestati e rimasti in sospeso. Se il reclamo sul Servizio è accolto o accertato, si applicano gli indennizzi più oltre previsti.

### 3.4 PROCEDURA DI CONCILIAZIONE E DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE

Qualora il Cliente non sia soddisfatto dell'esito del reclamo o del riscontro ricevuto in merito al proprio diritto a rimborso e/o indennizzo, deve esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione previsto dall'art. 3 del Regolamento di cui all'Allegato A alla Delibera AGCOM 194/23/CONS e successive modifiche, prima di adire l'Autorità giudiziaria ordinaria o chiedere la definizione della controversia all'AGCOM o organismo competente.

In particolare, qualora insorga una controversia non risolta a seguito di reclamo (escluse le controversie attinenti esclusivamente il recupero di crediti non contestati dal Cliente), il Cliente deve preliminarmente esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione secondo la regolamentazione di settore. Il tentativo di conciliazione può essere avviato presso i Corecom tramite la piattaforma "Conciliaweb" accessibile all'indirizzo: <https://conciliaweb.agcom.it>, oppure mediante un organismo ADR iscritto nell'elenco AGCOM nei casi e con le modalità previste dalla normativa vigente.

La proposizione dell'istanza di conciliazione sospende i termini per agire in sede giudizio fino alla conclusione della procedura; la condizione di procedibilità si considera comunque avverata trascorsi 30 giorni dalla proposizione dell'istanza, anche in caso di mancata conclusione del procedimento.

In caso di mancata conciliazione, la controversia potrà essere deferita all'AGCOM per la definizione entro 3 mesi, secondo quanto previsto dalla Delibera n. 194/23/CONS e dai Regolamenti sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori, sempre che non sia stata nel frattempo adita l'Autorità giudiziaria.

### 3.5 TUTELA DEI DATI DEL CLIENTE

Ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, e del D.lgs. 196/2003 e successive modifiche, e relative disposizioni attuative, Enegran fornisce informativa ai propri clienti sul trattamento dei dati personali e di traffico degli stessi. Si produce la detta informativa in allegato alla presente Carta dei Servizi.

### 3.6 BLOCCHI AUTORITATIVI DI CHIAMATA, MISURE DI PREVENZIONE DELLE FRODI ED ESECUZIONE DI ORDINI DI INIBIZIONE DELL'ACCESSO A TALUNE RISORSE DELLA RETE

I Servizi possono risultare limitati in esecuzione di:

- blocchi di chiamata disposti da AGCom ai sensi dell'art. 98-decies co. 2 del D.lgs. 259/2003 e sue modifiche, ad es. per chiamate da terminare sul Cliente che presentino un CLI contrario alla normativa vigente.
- ordini di inibizione - anche in via cautelare e d'urgenza - dell'accesso a talune risorse della rete (es. indirizzi IP e nomi di dominio) resi obbligatori dalle Autorità competenti nei modi di legge (es. siti su cui sarebbero erogati contenuti pedopornografici indicati dal CNCPO, siti mediante i quali sarebbero violati diritti d'autore o connessi, inclusi i cd. diritti sportivi, indicati ad es. da AGCom anche attraverso il cd. Piracy Shield, etc.).

Inoltre, Enegran si riserva di sospendere cautelativamente le chiamate in uscita per traffico anomalo e/o presumibile uso illecito o fraudolento del Servizio secondo i criteri a tali fini individuati nel Protocollo d'intesa per la prevenzione e la gestione delle frodi e/o altre disposizioni del Comitato Tecnico per la sicurezza delle Comunicazioni formato dagli operatori e da AGCom. Enegran si impegna a darne tempestivo avviso al Cliente, anche ai fini dell'eventuale de-sospensione e/o emissione di fattura anticipata.

## 4. INFORMATIVA SU PRESTAZIONI ACCESSORIE

### 4.1 SUBENTRO

Il subentro nella Linea fissa è il cambio di intestazione di una Linea di accesso a Internet e/o di telefonia in postazione fissa, ferma la collocazione dell'impianto con conseguente sostanziale continuità del Servizio e delle relative fatture.

Nei contratti con clienti consumatori il subentro è

- a titolo gratuito nel caso di subentro tra familiari conviventi, tra coniugi separati se richiesto dal coniuge assegnatario dell'abitazione o da eredi per decesso dell'intestatario;
- a titolo oneroso, al costo di 36,48 € IVA inclusa, nel caso di subentro tra estranei.

Nei contratti con clienti diversi dai consumatori il subentro è:

- a titolo gratuito nei casi di successione a titolo universale o particolare, di trasformazione della denominazione, modifica della ragione sociale o cambio del titolare dell'impresa;
- a titolo oneroso, al costo di 29,90 € oltre IVA negli altri casi.

Salvi i casi di subentro a titolo gratuito, la richiesta deve essere sottoscritta da entrambe le parti e non devono sussistere morosità nei confronti di Enean.

Ai fini del subentro, il subentrante dovrà :

- assumere a proprio carico ogni onere contrattuale del precedente intestatario: in qualità di cessionario del Contratto, assume la medesima posizione giuridica del precedente intestatario, succedendo in tutti i crediti ed accollandosi tutti i debiti derivanti dal rapporto contrattuale, ivi inclusi eventuali debiti inerenti prestazioni già eseguite;
- fornire evidenza delle specifiche condizioni di subentro tra quelle dianzi considerate;
- consentire la propria identificazione nei modi disposti dalla legge
- fornire evidenza o attestazione sostitutiva di certificazione circa la legittima disponibilità dei locali di fornitura;
- fornire i dati di contatto e fatturazione;
- attivare la domiciliazione della fattura su conto corrente o carta di credito;
- effettuare nuova autenticazione sul portale.

**Il subentro nella Linea Mobile** è il cambio di intestazione di una SIM mobile. Fermi gli obblighi sopra elencati a carico del subentrante richiede sempre la cooperazione sia del precedente intestatario che del nuovo, passa attraverso le medesime procedure di sicurezza e prevalidazione introdotte dalla delibera AGCOM n. 86/21/CIR anche per la portabilità del numero mobile (MNP). Il Servizio Clienti è a disposizione per fornire la modulistica impiegabile per la richiesta di subentro ed ogni eventuale chiarimento.

### 4.2 TRASLOCO DELLA LINEA (FISSA)

Il trasloco della Linea consiste nel trasferimento di una linea fissa di accesso a Internet o telefonia in postazione fissa del Contratto presso un diverso indirizzo civico.

Il Trasloco è subordinato a esito positivo di fattibilità al pari di una nuova attivazione.

Il Cliente che intende trasferire la propria Linea deve presentare istanza scritta ad Enean. In caso di fattibilità positiva il trasferimento della linea è effettuato entro i successivi 60 giorni, o nel più lungo termine indicato ad esito delle verifiche di fattibilità per l'attivazione del Servizio al nuovo indirizzo, e/o concordato con il Cliente stesso in funzione delle sue esigenze.

Resta inteso che il trasloco consente al Cliente di mantenere il medesimo numero a meno che Enean informi il Cliente dell'esistenza di impedimento in relazione alle condizioni d'uso del numero.

Il trasloco richiede intervento del tecnico incaricato da Enegran presso il luogo di nuova ubicazione dell'impianto, da concordate con il Cliente in fase di presentazione della richiesta. Tale appuntamento può essere confermato o modificato da Enegran anche tramite invio di SMS.

Resta inteso che la richiesta di trasloco non comporta la cessazione dei Servizi soggetti al Trasloco sino alla data in cui lo stesso è effettivo, con collaudo positivo della nuova linea. È fatta salva la possibilità di concordare la sospensione della Linea da traslocare fino alla operatività del trasloco.

Il Cliente è tenuto a corrispondere ad Enegran il contributo di trasloco per un importo pari ad € 79,90 oltre IVA, o per il maggiore importo di attivazione previsto alla data del trasloco per il Servizio da attivare al nuovo indirizzo. Il contributo è previamente comunicato da Enegran al pari di eventuali limitazioni o modifiche delle condizioni di fornitura conseguenti al trasloco stesso, che devono essere accettati dal Cliente in sede di formalizzazione della richiesta.

#### 4.3 CAMBIO OPERATORE: MIGRAZIONE DELLA LINEA DI ACCESSO E/O PORTABILITÀ DEL NUMERO

Il cambio fornitore può comportare il trasferimento tra operatori di: risorse della rete di accesso in postazione fissa ("migrazione"); numerazioni della telefonia fissa ("portabilità" o "NP", e "portabilità pura" laddove il trasferimento del numero avviene senza trasferimento della risorsa della rete di accesso); e numerazioni mobili ("Mobile Number Portability" o "MNP"). A tali fini il fornitore di provenienza è detto "Donating" e il nuovo fornitore scelto dal Cliente "Recipient". Donating e Recipient sono chiamati ad interagire per dare corso alla richiesta del Cliente rivolta al Recipient.

Il trasferimento della Linea viene gestito da tutti gli operatori coinvolti attraverso procedure e piattaforme disciplinate in conformità a delibere dell'Autorità di settore, come di volta in volta aggiornate, al fine di consentire tale trasferimento, nel rispetto dell'esigenza di contenere al massimo tempi e possibili disagi per l'utente, nonché, quanto alla MNP, di garantire l'idonea identificazione dell'utente con un processo di validazione della SIM da parte del nuovo fornitore.

Esistono diverse procedure di passaggio su rete fissa. Queste, infatti, si differenziano in base all'eventuale riutilizzo, mediante specifici prodotti wholesale tra operatori, della linea fisica precedentemente installata da un altro fornitore di accesso. Se il nuovo operatore può riutilizzare la linea esistente si ha effettivamente la "migrazione" o, con eventuale portabilità del numero contestuale. Se il riutilizzo dell'accesso fisso esistente non è possibile, ad esempio in caso di cambio tecnologia (ad es. da linea in rame a linea in fibra ottica), è necessario realizzare un nuovo accesso ed è prevista una specifica procedura di portabilità del numero "pura" per il passaggio della sola numerazione.

La scelta della procedura da utilizzare (attivazione, migrazione, portabilità del numero pura) è effettuata dal nuovo operatore Recipient sulla base della tipologia di accesso dell'utente e dei servizi richiesti. Le informazioni necessarie per effettuare la scelta della procedura sono codificate all'interno del codice di trasferimento della Linea che l'utente comunica al Recipient quando aderisce ad una offerta commerciale.

La prestazione di migrazione non è sempre possibile. Può ad esempio mancare un accordo commerciale tra gli operatori coinvolti che consenta al Recipient l'uso della specifica risorsa di accesso attiva presso l'utente e/o di altre risorse di rete a ciò necessarie, e possono esservi impedimenti tecnici di altro tipo. Inoltre, la scelta di erogare il servizio all'utente mediante attivazione di una nuova linea può discendere da ragioni di convenienza tecnica e/o economica.

Gli operatori garantiscono la prestazione di portabilità dei numeri del piano nazionale di numerazione. Tale prestazione è non onerosa per il Cliente. Qualora abbia risolto il contratto con il proprio precedente fornitore o con la stessa Enegran senza chiedere la portabilità del numero fisso, il Cliente che voglia conserva il numero deve far valere senza indugio il diritto alla portabilità. Le

procedure regolate di portabilità impediscono definitivamente tale possibilità trascorsi 60 giorni solari dalla data cessazione del contratto con il Donating. Il diritto alla MNP viene meno se non richiesta prima della cessazione della SIM del precedente fornitore.

La richiesta di migrazione e/o portabilità ha valore di recesso nei confronti del precedente fornitore. Gli effetti di tale recesso decorrono dalla data del trasferimento della risorsa al Recipient. In caso di cambio fornitore, l'operatore Donating continuerà a prestare i propri servizi all'utente alle stesse condizioni tecniche ed economiche finché l'operatore Recipient non attiverà le corrispondenti utenze trasferite. La portata del recesso dal contratto con il Donating varia secondo il caso.

La migrazione dell'accesso comporta sempre la cessazione del servizio telefonico con numerazione associata alla linea per la quale non è richiesta la portabilità. Se richiesta dal consumatore, la NP con attivazione di nuova linea fissa, senza migrazione dell'accesso associato alla numerazione, comporta comunque la cessazione di tutti i servizi forniti su tale accesso, e in specie l'interruzione della relativa fatturazione alla data di efficacia della NP. Se richiesta dal Cliente Affari, la NP con attivazione di nuova linea fissa, senza migrazione dell'accesso associato alla numerazione, non impatta invece sugli altri servizi del Donating la cui cessazione resta disciplinata dal relativo contratto.

Enegan informa:

- il consumatore che, quando chiederà la NP di alcune o di tutte le numerazioni associate ad un determinato accesso, quest'ultima interromperà la fatturazione dei servizi forniti sull'accesso associato alle numerazioni oggetto della detta NP in uscita da Enegan;
- ogni altro cliente che la richiesta di NP di alcune o di tutte le numerazioni associate ad un determinato accesso, non impatta sugli altri servizi forniti sull'accesso associato alle numerazioni oggetto della detta NP in uscita da Enegan;
- successivamente all'attivazione dei servizi richiesti, Enegan informa il cliente (consumatore e non) se la modalità tecnica impiegata per attivare il servizio richiesto può aver lasciato attivi eventuali servizi presso il Donating.

Il codice di trasferimento della Linea (riportato in fattura e/o richiedibile al Donating) riveste un ruolo fondamentale, poiché reca le informazioni necessarie a che la procedura vada a buon fine. Qualora Enegan riceva un ko per codice di trasferimento dell'utenza errato provvede a contattare il cliente (via mail) per verificare la correttezza del codice fornito ed eventualmente modificarlo sulla base dell'ultima bolletta fornita e re-inoltrare l'ordine all'operatore wholesale con correzione del codice entro 7 giorni lavorativi. Qualora dovesse arrivare un secondo ko Enegan contatterà l'operatore precedente (ai Punti di Contatto propri della procedura regolata) per spiegazioni sull'ulteriore KO e seguirà prontamente le indicazioni fornite per riprocessare la richiesta.

Nelle more del completamento della MNP, per escludere e/o limitare disservizi e disagi al Cliente ove possibile Enegan attiva il Servizio Mobile con un numero d'uso provvisorio; in tali casi sino al passaggio del numero definitivo il Cliente potrà ricevere sulla Linea di Enegan solo chiamate dirette al numero provvisorio e ricevere fattura dal precedente fornitore la cui utenza sopravvive fino alla conclusione della procedura di MNP.

#### 4.4 DISABILITAZIONE DELLE CHIAMATE A SOVRAPPREZZO, SERVIZI DI ALERT E CONTROLLO DEI CONSUMI

Enegan, in conformità alla normativa di settore, attiva automaticamente e in via permanente, lo sbarramento selettivo delle chiamate in uscita sulle linee fisse e mobili, quale misura di tutela dell'utente. Il blocco impedisce le chiamate verso le numerazioni incluse negli elenchi predisposti dall'Autorità di settore.

Sulle SIM è attivo per impostazione predefinita il blocco (barring) delle numerazioni destinate

ai servizi a sovrapprezzo che consentono l'accesso ad informazioni o prestazioni a pagamento (VAS). Sono esclusi dal blocco: servizi Carrier Billing, SMS bancari, mobile ticketing (biglietti del trasporto pubblico, parcheggi, ecc.); televoto, charity SMS su numerazione 455; SMS di donazione ai Partiti.

Per le utenze fisse il blocco comprende anche: chiamate Internazionali e satellitari con tariffa superiore alla soglia di attenzione definita dall'Autorità, incluse quelle verso la zona 7 (Ascension, Anguilla, Cayman, Cook, Diego Garcia, Dominica, Figi, Grenada, Guam, Guinea Bissau, Haiti, Isole Vergini Britanniche, Kampuchea/Cambogia, Kiribati, Marianne, Marshall, Mongolia, Montserrat, Myanmar/Birmania, Nauru, Nepal, Niue, Norfolk, Nuova Caledonia, Palau, Papua Nuova Guinea, Polinesia Francese, Samoa, Saint Lucia, Saint Vincent e Grenadine, Salomone, Samoa Americane, Sao Tome' e Principe, Suriname, Tokelau, Tonga, Turks E Caicos, Tuvalu, Wallis e Futuna, Repubblica Democratica del Congo, Vanuatu), Numerazioni non Geografiche a pagamento (es. 89X, 84X, etc.).

Il Cliente può in ogni momento chiedere l'assistenza del Servizio Clienti per la disabilitazione gratuita del blocco, l'attivazione, disattivazione o modifica della tipologia di sbarramento. La prestazione non può essere attivata per chiamate verso numerazioni gratuite, ad addebito ripartito, numeri con prefisso geografico e numeri di utenze mobili. Enegan si impegna ad eseguire la richiesta entro 5 giorni lavorativi dalla stessa. In caso di ritardo è riconosciuto, a richiesta, un indennizzo di € 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di € 100,00.

I blocchi sono predisposti per tutelare l'utente rispetto al rischio di addebiti di importi imprevisti. Con la rimozione delle tutele, il Cliente si assume il rischio degli eventuali costi derivanti dalle chiamate verso le numerazioni "sbloccate".

Per garantire un utilizzo consapevole del servizio e prevenire addebiti imprevisti, Enegan mette a disposizione dei Clienti anche altri strumenti automatici di controllo e limitazione dei consumi, attivi sulle SIM e, ove applicabile, sulle linee fisse: alert di consumo, soglie di spesa dati e avvisi al raggiungimento del plafond incluso.

Sulle SIM mobili sono attivi Alert di consumo che informano il Cliente dell'avvicinarsi di soglie di spesa o utilizzo. Tali Alert sono attivati automaticamente, non possono essere disattivati dal Cliente neppure su richiesta e sono trasmessi via SMS. Possono contribuire a raggiungere la soglia sia il traffico nazionale che quello estero in roaming. In particolare, per prevenire consumi anomali del traffico dati Mobile, Enegan attiva automaticamente su ciascuna SIM una soglia di spesa di importo predefinito (Soglia Spesa Dati). Il Cliente riceve un SMS al raggiungimento dell'80% e del 100% della Soglia del periodo in corso e viene informato che al raggiungimento del 100% della Soglia la connessione dati resta bloccata fino a fine del periodo, salvo autorizzazione espressa del Cliente alla riabilitazione della SIM al traffico dati e, in tal caso, sono previste altre due ulteriori soglie di avviso. Il servizio di avviso è attivato automaticamente sulle SIM; il Cliente può modificare la Soglia scegliendone un'altra Soglia tra quelle attivabili, ma il servizio di avviso non può essere disattivato.

Inoltre, nel caso di offerte o piani tariffari, opzioni o promozioni, anche di rete fissa, che diano luogo al diritto di usufruire di una quantità di servizi dati predeterminata, a esempio in termini di tempo o volume, al raggiungimento dell'80% del plafond previsto Enegan comunica all'utente finale che il traffico dati sarà bloccato una volta raggiunto il 100% del plafond. Enegan fornirà, contestualmente, informazioni chiare e accessibili sulle modalità di riattivazione della navigazione e sulle relative condizioni economiche applicabili.

#### 4.5 INSERIMENTO NEGLI ELENCHI PUBBLICI E NEL REGISTRO PUBBLICO DELLE OPPOSIZIONI (RPO)

Ai sensi del Provvedimento del Garante per la protezione dei Dati Personali del 24 febbraio 2011

e sue modifiche, ciascun Cliente può decidere se e con quali dati comparire negli Elenchi Telefonici pubblici. I dati del Cliente non saranno inseriti qualora si tratti di un nuovo abbonato che non abbia restituito l'apposito Modulo Elenchi compilato e sottoscritto, oppure abbia espresso la volontà di non comparire.

Se il Cliente ha cambiato operatore con trasferimento della numerazione fissa e/o mobile, in assenza di compilazione o restituzione del Modulo rimarranno valide le scelte effettuate con il precedente fornitore.

Il cit. "Modulo Elenchi" è disponibile sul sito di Enegran all'indirizzo [www.enegran.it](http://www.enegran.it).

In caso di errato o mancato inserimento dei dati del Cliente negli Elenchi telefonici pubblici, imputabile a Enegran quest'ultima si impegna a riconoscere su richiesta del Cliente, un indennizzo di 50,00 € per anno.

Qualora i dati del Cliente risultino presenti negli Elenchi, essi potranno essere utilizzati anche per chiamate pubblicitarie salvo che il Cliente non decida di iscriversi al "Registro pubblico delle opposizioni" (RPO) per negare il proprio consenso alle chiamate pubblicitarie o commerciali. Quattro sono i modi per iscriversi al Registro:

- e-mail: [abbonati.rpo@fub.it](mailto:abbonati.rpo@fub.it)
- raccomandata a: "Gestore del Registro pubblico delle opposizioni – abbonati" ufficio Roma Nomentano - casella postale 7211 - 00162 Roma (RM)
- via fax: 06.54224822
- compilando il modulo elettronico disponibile nella apposita "area abbonato" sul sito: <http://www.registrodelleopposizioni.it>.

Ai sensi dell'art. 7, comma 10, del D.P.R. 27 gennaio 2022, n. 26, le numerazioni fisse attive non pubblicate negli Elenchi di contraenti di cui all'art. 129 del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 (Codice Privacy), saranno iscritte di default nel RPO, qualora non già iscritte.

#### 4.6 MODEM LIBERO

Ove tecnicamente possibile, secondo quanto previsto dalla direttiva europea n. 2015/2120 e dalla delibera AGCom n. 348/18/CONS, i Clienti possono chiedere di "utilizzare apparecchiature terminali di loro scelta, indipendentemente dalla sede dell'utente finale o del fornitore o dalla localizzazione, dall'origine o dalla destinazione delle informazioni, dei contenuti, delle applicazioni o del servizio, tramite il servizio di accesso a internet". Il Servizio Clienti fornisce le informazioni a tal fine necessarie. Resta fermo che per le connessioni FTTH, occorre installare presso il cliente un apparato di terminazione ottica (ONT, Optical Network Terminal); tale ONT può essere integrato nel modem o installato a parte; qualora il cliente scelga un modem con ONT integrata proposto da Enegran, in un secondo momento potrà comunque chiedere di valersi della cit. possibilità di utilizzare apparecchiature terminali di propria scelta senza subire l'addebito di costi aggiuntivi da parte di Enegran (es. per l'eventuale cambio di ONT) o ingiustificati ritardi

#### 4.7 PARENTAL CONTROL

Premesso che **l'offerta di Enegran non è rivolta ai minori**, in conformità alla normativa e regolamentazione vigente in materia di "Sistemi di protezione dei minori dai rischi del cyberspazio" - in attuazione dell'art. 7-bis del decreto-legge 30 aprile 2020, n. 28, convertito con L 25 giugno 2020, n. 70 e delle Linee Guida AGCom di cui alla delibera n. 9/23/CONS, nonché dell'art. 13, comma 2, del D.L 15/09/2023 n. 123 ("Decreto Caivano") convertito con L n. 159/2023 - Enegran **richiama l'importanza di limitare e/o controllare l'accesso dei minori alla rete e ai contenuti online**, mediante l'installazione e attivazione di strumenti e applicazioni idonei di filtraggio e blocco dei contenuti inappropriati per minori o riservati ad un pubblico maggiorenne ("Parental Control").

Enegan mette a disposizione del **Cliente Consumatore** (come definito dal Codice del Consumo) un Sistema gratuito di Parental Control ("SPC"), basato su liste di siti da bloccare fornite da terzi, individuate e aggiornate secondo le categorie individuate dall'AGCOM.

Le caratteristiche, le funzionalità e le modalità di utilizzo dello SPC sono descritte nella pagina web informativa disponibile sul sito Web, nella sezione "Informazioni per i consumatori".

**Enegan non garantisce:**

- l'idoneità per i minori dei siti e contenuti che rimangono accessibili
- l'assenza, tra i siti e contenuti bloccati di siti e contenuti comunque idonei al minore.

Rimane in capo al Cliente Consumatore la responsabilità genitoriale inclusi:

- la verifica dell'idoneità dello SPC rispetto alle proprie esigenze;
- l'attivazione, gestione e disattivazione dello strumento;
- l'installazione di eventuali applicativi di protezione sui dispositivi utilizzati o accessibili al minore.

**Il Cliente Affari è invitato a precludere l'uso della sua connessione** a minori e in ogni caso a informare le persone fisiche che utilizzano la sua connessione dell'importanza di proteggere i minori da contenuti inappropriati installando e attivando sui dispositivi in uso idonei applicativi di Parental Control.

## 5. QUALITÀ DEI SERVIZI E INDENNIZZI

### 5.1 TEMPI DI ATTIVAZIONE

Salvo diversa indicazione nel contratto o nell'offerta, l'attivazione del servizio avviene entro di 60 giorni dalla sottoscrizione.

Enegan informa il Cliente sullo stato di avanzamento dell'attivazione, sulle attività necessarie e su ogni eventuale impedimento tecnico o amministrativo che comporti ritardi, indicando motivi, tempi stimati di risoluzione, e ove possibile le azioni correttive previste.

In caso di ritardo nell'attivazione o mancata informativa si applica gli indennizzi previsti al successivo paragrafo 5.4 in conformità alla normativa vigente.

### 5.2 TEMPI DI RIPARAZIONE GUASTI E MALFUNZIONAMENTI

Enegan fornisce assistenza e manutenzione tramite interventi da remoto attraverso la rete telefonica e/o internet. A seguito della segnalazione di un guasto o malfunzionamento, Enegan effettua le verifiche necessarie e, ove il disservizio dipenda da infrastrutture non gestite direttamente da Enegan provvede a inoltrare tempestivamente la segnalazione medesima ai relativi fornitori.

Enegan si impegna a ripristinare il servizio entro 3 giorni lavorativi decorrenti dal giorno lavorativo successivo alla segnalazione/reclamo del Cliente. Sono esclusi i casi non imputabili ad Enegan quali eventi di forza maggiore, atti di terzi, impedimenti tecnici non prevedibili né evitabili da Enegan.

In ogni caso, Enegan adotta tutte le misure ragionevoli per assicurare un ripristino quanto più possibile tempestivo e ridurre al minimo il disagio del Cliente.

Enegan può sospendere, in tutto o in parte, la fornitura del servizio per esigenze di manutenzione ordinaria e straordinaria alla rete e ai Servizi, garantendo un congruo preavviso ove programmati o programmabili, nel rispetto della normativa vigente.

### 5.3 PARAMETRI DI QUALITÀ

Enegan pubblica, alla voce "Trasparenza Tecnica" accessibile dalla home page della sezione del proprio sito web riservata alle telecomunicazioni, le informazioni relative alle caratteristiche qualitative e prestazioni di ciascuna Offerta di servizi di comunicazione elettronica su rete fissa e mobile, che si impegna contrattualmente a rispettare, nella misura in cui può controllare gli elementi della rete direttamente o in virtù di un accordo sul livello dei servizi con il terzo operatore autorizzato, proprio fornitore di servizi d'accesso all'ingrosso sulla rete.

Tali informazioni includono la tecnologia utilizzata e alcuni importanti parametri garantiti di qualità della connessione, quali: la velocità minima, massima e normalmente disponibile in download e in upload; il ritardo massimo di trasmissione dati e il tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione offerta. Il Cliente può verificare gratuitamente il rispetto dei parametri garantiti della connessione fissa sul sito <https://misurainternet.it>. Misurainternet è la piattaforma AGCOM con software certificato che consente di misurare le prestazioni delle connessioni Internet a banda larga in postazione fissa. Mediante tale piattaforma il Cliente può effettuare un rapido SpeedTest on line, e se del caso, mediante il ricorso alle misurazioni certificate accedere ai rimedi previsti per il mancato rispetto dei parametri garantiti: recesso e/o indennizzi secondo quanto chiarito nelle Condizioni Generali di fornitura e al successivo paragrafo 5.4.

Per il servizio mobile, in ragioni di limiti propri della tecnologia di rete mobile, non è invece possibile per gli operatori assumere impegni assoluti e vincolanti sulla qualità del servizio di accesso a Internet.

Inoltre, nel rispetto dei principi di trasparenza e di informazione, al fine di consentire agli utenti di valutare la qualità dei servizi offerti alla generalità dei propri Clienti, Enegan

- stabilisce annualmente il perseguimento di determinati obiettivi generali di qualità;
- aggiorna i suddetti standard in rapporto ai risultati conseguiti nell'anno precedente, tenendo conto dei suggerimenti dei Clienti e delle veri che periodiche;
- pubblica tali obiettivi insieme a relazioni periodiche (semestrali e annuali) nelle quali dà conto dei risultati raggiunti.

In allegato alla presente Carta dei Servizi sono indicati gli obiettivi di qualità fissati per l'anno in corso conformemente a quanto prescritto dalle Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni: delibera n. 156/23/CONS e sue modifiche per i servizi in postazione fissa anche ad accesso wireless; delibera n. 23/23/CONS e sue modifiche per i servizi mobili; Delibera n. 255/24/CONS per i servizi di contatto.

Le rilevazioni periodiche della qualità dei servizi sono comunicate all'Autorità e messe a disposizione dei Clienti attraverso la pubblicazione sul sito internet di Enegan alla voce "Qualità servizi TLC" nella sezione del proprio sito web dedicata ai servizi di telecomunicazione.

Secondo quanto previsto dalla Delibera n. 156/23/CONS al fine di consentire agli utenti un confronto delle offerte, l'Autorità pubblicherà sul sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it), tabelle comparative, anche in forma sintetica, di misurazioni dei parametri di qualità dei servizi di cui alle principali offerte dei fornitori di servizi di comunicazioni elettroniche da postazione fissa. Tali misure, cd. statistiche, rilevate per conto dell'Autorità da un terzo soggetto indipendente (Fondazione Ugo Bordoni) avranno ad oggetto anche le velocità riscontrate e gli altri indicatori della qualità della connessione (ferme le garanzie contrattualmente fornite dall'operatore).

Secondo quanto previsto dalla Delibera n. 23/23/CONS le prestazioni qualitative della connessione a banda larga mobile sono oggetto di specifiche campagne di misura periodiche sul campo (drive test) i cui esiti sono pubblicati sul sito [www.misurainternetmobile.it](http://www.misurainternetmobile.it). A tal riguardo l'utente dei servizi mobili di Enegan può a tale fine considerare le misure relative alla rete mobile di Vodafone sulla quale sono attualmente erogati i servizi mobili della Scrivente.

## 5.4 INDENNIZZI

### 5.4.1 INDENNIZZI AUTOMATICI

Enegan indennizza i propri Clienti in modo automatico, senza necessità di espressa richiesta di indennizzo:

- in caso di reclamo per ritardo nell'attivazione della Linea (accesso a Internet, telefonia o servizio mobile) o trasloco della stessa rispetto al termine massimo previsto dal Contratto, e
- in caso di reclamo per sospensione o di cessazione amministrativa di uno o più Linee in assenza dei relativi presupposti o del previsto preavviso.

In tali casi, Enegan corrisponde un indennizzo pari a Euro 7,50 per ogni giorno di ritardo o illegittima sospensione e per ciascuna Linea, fino al limite massimo di Euro 225,00.

Nei casi di Linea UBB (con capacità di trasmissione maggiore di 30 Mbit/s), l'importo unitario dell'indennizzo per la Linea dati è aumentato di un terzo.

Tale indennizzo è applicato anche nei casi di ritardo per i quali Enegan non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione della Linea o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi. Per il ritardo nella procedura di cambio operatore o portabilità si applica quanto previsto al successivo punto 5.4.2.

Enegan si impegna a corrispondere tali indennizzi automaticamente mediante accredito nella prima fattura utile decorsi 45 giorni dalla segnalazione del disservizio, o dalla risoluzione dello stesso, se successiva al reclamo, ferma restando la possibilità per Enegan di ripetere successivamente le somme che dovessero risultare indebitamente versate.

Se la somma da corrispondere a titolo d'indennizzo è superiore all'importo della prima fattura utile, la parte in eccesso, se superiore a euro 100, è corrisposta su richiesta del Cliente mediante assegno o bonifico bancario, alle coordinate fornite dall'intestatario, entro il termine di trenta giorni dall'emissione di tale fattura. Per le Linee con pagamento anticipato del traffico la corresponsione dell'indennizzo avviene mediante accredito del corrispettivo, con contestuale avviso all'utente dell'avvenuto accredito, anche tramite SMS o email, entro sessanta giorni dalla segnalazione del disservizio o dalla risoluzione dello stesso, se successiva. Il corrispettivo accreditato è considerato credito trasferibile e monetizzabile. In caso di cessazione del Contratto precedente la emissione della fattura contenente l'indennizzo automatico, ovvero su espressa richiesta dell'utente se la somma da indennizzare è superiore a euro 100, la corresponsione dell'indennizzo avviene a mezzo assegno o bonifico bancario, alle coordinate fornite dal Cliente, entro sessanta giorni, rispettivamente, dalla cessazione del Contratto o dalla richiesta di liquidazione da parte del Cliente.

### 5.4.2 INDENNIZZI A RICHIESTA

Enegan si impegna a riconoscere su richiesta del Cliente anche i seguenti indennizzi:

1. ritardo nella prestazione del servizio di cambio operatore e/o portabilità del numero, rispetto al termine di attivazione, oppure, totale discontinuità dei Servizi – dalla quale si distingue e rimane escluso il caso di mera indisponibilità temporanea della propria numerazione nel corso delle procedure di portabilità - superiore a 1 giorno lavorativo in fase di attivazione dell'Offerta, Trasloco e/o cambio operatore,
2. fuori dai casi considerati al successivo 5.4.3, guasto o malfunzionamento del Servizio, che non sia risolto entro il termine massimo di ripristino garantito da Enegan;
3. ritardo nella risposta ad un reclamo rispetto a quanto indicato nel par. 3.4,

4. ritardo nella modifica o disattivazione della prestazione accessoria di disabilitazione delle chiamate, rispetto al termine di 5 giorni lavorativi dalla richiesta.

Il Cliente può chiedere, nei casi a) e b), un indennizzo di 1 Euro per ogni giorno lavorativo di ritardo, guasto o malfunzionamento, fino ad un massimo di 30 Euro, e, nei casi c) e d), un indennizzo di 1 Euro per ogni 5 giorni lavorativi di ritardo, fino ad un massimo di 30 Euro.

Gli importi sono computati in maniera unitaria in caso di più reclami riconducibili al medesimo disservizio. L'indennizzo della lettera c) è computato in maniera unitaria anche se il reclamo interessa più utenze. Il dies a quo per il calcolo degli indennizzi a richiesta è la data del reclamo o la scadenza del termine che fa scattare il diritto all'indennizzo, ove successiva alla data del reclamo.

Enegan si impegna all'accredito dell'indennizzo a partire dalla prima fattura utile successiva alla definizione del reclamo con riconoscimento del diritto del Cliente. Se il Contratto è cessato, salvo compensazione con quanto dovuto dal Cliente, l'accredito è effettuato mediante bonifico alle coordinate bancarie fornite dal Cliente.

#### 5.4.3 INDENNIZZI PER MANCATO RISPETTO DELLE GARANZIE DI QUALITÀ DELLA CONNESSIONE FISSA

Enegan si impegna a rispettare gli indicatori di qualità del Servizio di Accesso a Internet specifici dell'Offerta del Cliente per:

- (a) velocità di trasmissione dati minima, massima e normalmente disponibile in download e in upload;
- (b) ritardo massimo di trasmissione dati;
- (c) tasso massimo di perdita dei pacchetti.

Se attraverso il servizio ufficiale di verifica gratuita e misura certificata della qualità del servizio denominato Misura Internet reso disponibile dall'AGCom sul sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it), con il software Ne.Me.Sys, nei limiti e alle condizioni di applicabilità dello stesso e sue modifiche, il Cliente riscontra valori peggiori rispetto a quelli garantiti da Enegan per il Servizio, entro 30 giorni, a partire dalla data riportata sul certificato, può presentare reclamo circostanziato avente ad oggetto "Reclamo Misura Internet" con allegato il certificato della misura effettuata, oppure, trasmettere telematicamente il certificato a Enegan tramite lo stesso citato servizio di verifica gratuita della qualità, a valere quale reclamo circostanziato, per ottenere il ripristino della qualità garantita. Enegan si adopera per ripristinare ove possibile il livello di qualità del Servizio entro 30 giorni. Non prima di 30 giorni e non oltre 90 giorni dalla data del primo certificato, attraverso il medesimo strumento, nei limiti e alle condizioni di applicabilità dello stesso e sue modifiche, il Cliente può effettuare una seconda verifica e qualora anche i risultati riportati sul secondo certificato risultassero peggiori di quelli garantiti per il Servizio di accesso ad Internet, previo reclamo circostanziato supportato dalle dette misure certificate, valersi dei rimedi previsti dalla Condizioni generali di contratto.

La seconda certificazione di Misura Internet del mancato rispetto dei parametri garantiti in Offerta e relativo mancato ripristino nell'intervallo tra il primo e secondo certificato, conferisce al Cliente il diritto di chiedere – a mezzo lettera raccomandata a.r. indirizzata ad Enegan S.p.A. Via Limitese n. 108 – 50059 Vinci (FI) oppure a mezzo PEC a [servizioclienti.tlc@pec.enegan.com](mailto:servizioclienti.tlc@pec.enegan.com) - gli indennizzi di seguito indicati, o avviare una procedura tramite piattaforma ConciliaWeb di AGCom:

1. in caso di mancato rispetto delle velocità minime: un importo pari alla metà del canone mensile per il Servizio;
2. in caso di mancato rispetto velocità normalmente disponibile, quando non ricorra l'ipotesi precedente: un importo pari a un terzo del canone mensile per il Servizio;
3. in caso di mancato rispetto delle velocità massime, quando non ricorra una delle ipotesi che precedono: un importo pari a un quarto del canone mensile per il Servizio;

4. in caso di mancato rispetto del valore garantito come ritardo massimo di trasmissione dati e/o del tasso massimo di perdita dei pacchetti: un importo pari a un quinto del canone mensile per il Servizio.

Con riferimento alle velocità minime, al ritardo di trasmissione dati e al tasso di perdita dei pacchetti, gli indennizzi sono alternativi agli altri rimedi previsti dalle Condizioni generali di contratto, a meno che non risulti una discrepanza significativa (>30%), continuativa o frequentemente ricorrente (almeno 3 volte in un anno solare) per uno o più di tali parametri.

Tali indennizzi sono corrisposti, nel loro complesso, entro la misura massima di 50,00 € per ciascuna linea di accesso a Internet direttamente coinvolta e anno solare. Saranno accreditati a partire dalla prima fattura utile successiva al verificarsi dei relativi presupposti (ovvero, in caso di interruzione del rapporto, l'eventuale accredito avverrà mediante bonifico bancario, alle coordinate bancarie fornite dal Cliente).

#### 5.4.4 INDENNIZZI PER MANCATO RISPETTO DELLE GARANZIE DI QUALITÀ DELLA CONNESSIONE FISSA

Il Cliente potrà inviare le segnalazioni e i reclami con richieste di indennizzo mediante comunicazione scritta a mezzo lettera raccomandata a.r indirizzata ad Enegan S.p.a. Via Limitese n. 108 - 50059 Vinci (FI) oppure a mezzo PEC a [servizioclienti.tlc@pec.enegan.com](mailto:servizioclienti.tlc@pec.enegan.com).

Enegan si riserva di effettuare la verifica sull'effettiva sussistenza degli eventi che comportano il diritto all'indennizzo entro 45 giorni dalla data di ricezione della segnalazione o del reclamo.

#### 5.4.5 REGOLE GENERALI SULL'APPLICAZIONE DEGLI INDENNIZZI

Tutti gli importi indicati sono comprensivi di IVA. Per il Cliente Affari l'importo unitario dell'indennizzo e la sua misura massima sono applicati in misura pari al doppio. Ciascuna ipotesi di indennizzo è per Linea; in caso di più Linee, l'indennizzo è applicato in misura unitaria se, per la natura del disservizio subito, l'applicazione in misura proporzionale al numero di Linea risulta contraria al principio di equità. In caso di Linea Mobile, il servizio di accesso alla rete è considerato unico ai fini del calcolo degli indennizzi.

Sono esclusi gli indennizzi se il Cliente non ha segnalato il disservizio entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte.

Sono esclusi gli indennizzi se il fatto è dovuto a caso fortuito, forza maggiore o fatto del Cliente. Rientrano nell'ultima ipotesi i casi in cui il Cliente ha utilizzato i servizi in maniera anomala o, comunque, non conforme alla causa e alle condizioni del Contratto per tutti i disservizi direttamente conseguenti e/o comunque collegati a tale utilizzo. Per le utenze mobili, s'intende come "anomalo" il traffico giornaliero finalizzato ad autoricarica superiore a due ore di conversazione e a 50 SMS o MMS.

# ALLEGATO A

## OBIETTIVI DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA

Si riportano di seguito gli obiettivi di qualità di Enegran S.p.A. per l'anno 2026 sulla base di quanto previsto dall'art. 5 comma 4 della Delibera n. 156/23/CONS s.m.i. dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Denominazione indicatore	Misura/Indicazioni Obbligatorie	Obiettivo
Reclami sugli addebiti	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo.	3%
Reclami sugli addebiti	<i>Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse.</i>	100%
Accuratezza della fatturazione	Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.	1%
Tempo di attivazione del servizio (ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo)	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	ND
	Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	ND
	Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	ND
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	ND
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	ND
	<i>Numero dei contratti completati</i>	
Tempo di attivazione del Servizio (ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo)	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	52 giorni
	Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	50 giorni
	Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	51 giorni
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	95 giorni
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	87%
	Numero dei contratti completati	2494
Tempo di attivazione del servizio	Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC	0
	Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center	0

Tasso di malfunzionamento	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizio o degrado, relativi al servizio voce e/o all'accesso Internet, e il numero medio di linee d'accesso	15%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (servizi di comunicazione da postazione fissa forniti con proprie infrastrutture)	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	N/A
	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	N/A
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	N/A
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	N/A
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore)	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	130 ore
	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	65 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	85 ore
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	15%

(A) giorni solari tra la ricezione di un valido ordine e la reale disponibilità per l'uso. Il tempo indicato si intende comprensivo dello studio di fattibilità tecnica per lo specifico accesso. Sono esclusi i casi in cui il ritardo rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto non dipende dalla volontà dell'operatore, quali:

- assenza del cliente o inaccessibilità dei locali al momento dell'appuntamento concordato;
- rinvio richiesto dal cliente o dall'altro operatore di accesso che fornisce la struttura, in caso di cambio operatore;
- necessità di autorizzazioni da parte di pubbliche amministrazioni o di soggetti terzi.

(B) Significato di "Percentile". Il "percentile 95% del tempo di fornitura" è ad es. il tempo massimo entro il quale sono effettuate le forniture del 95% delle richieste. Ovvero, il 95% delle forniture sono eseguite con un tempo non superiore al "percentile 95%", mentre il rimanente 5% delle forniture sono eseguite con un tempo superiore al percentile 95%.

(C) Sono considerati unicamente i malfunzionamenti imputabili all'operatore (es. non quelli non riscontrati o causati da apparati d'utente).

(D) Sono esclusi i casi in cui la riparazione richieda un intervento presso la sede dell'utente ed il ritardo rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto non è dipendente dalla volontà dell'operatore che fornisce il servizio diretto, quali: a) assenza del cliente o inaccessibilità dei locali all'appuntamento concordato; b) rinvio richiesto dal cliente

(A) giorni solari tra la ricezione di un valido ordine e la reale disponibilità per l'uso. Il tempo indicato si intende comprensivo dello studio di fattibilità tecnica per lo specifico accesso. Sono esclusi i casi in cui il ritardo rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto non dipende dalla volontà dell'operatore, quali:

- assenza del cliente o inaccessibilità dei locali al momento dell'appuntamento concordato;
- rinvio richiesto dal cliente o dall'altro operatore di accesso che fornisce la struttura, in caso di cambio operatore;
- necessità di autorizzazioni da parte di pubbliche amministrazioni o di soggetti terzi.

(B) Significato di "Percentile". Il "percentile 95% del tempo di fornitura" è ad es. il tempo massimo entro il quale sono effettuate le forniture del 95% delle richieste. Ovvero, il 95% delle forniture sono eseguite con un tempo non superiore al "percentile 95%", mentre il rimanente 5% delle forniture sono eseguite con un tempo superiore al percentile 95%.

(C) Sono considerati unicamente i malfunzionamenti imputabili all'operatore (es. non quelli non riscontrati o causati da apparati d'utente).

(D) Sono esclusi i casi in cui la riparazione richieda un intervento presso la sede dell'utente ed il ritardo rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto non è dipendente dalla volontà dell'operatore che fornisce il servizio diretto, quali: a) assenza del cliente o inaccessibilità dei locali all'appuntamento concordato; b) rinvio richiesto dal cliente

(E) Una chiamata non andata a buon fine è un tentativo di chiamata ad un numero valido, selezionato correttamente dopo il tono di invito a selezionare, in cui il chiamante non riceve, entro 30 secondi dalla ricezione dell'informazione di selezione da parte della rete, né il tono di chiamato occupato, né il tono di chiamata, né un segnale di risposta.

## ALLEGATO B

### OBIETTIVI DI QUALITÀ PER I SERVIZI MOBILI

Si riportano di seguito gli obiettivi di qualità dei servizi pre-pagati mobili di Enegran S.p.A., per l'anno 2026, sulla base di quanto previsto dalla Delibera n. 23/23/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Denominazione indicatore	Servizi a cui si applica	Misura	Obiettivo
Reclami sugli addebiti	servizi post- pagati	rapporto tra il numero dei reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) ricevuti nel periodo di rilevazione considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	2%
	servizi pre-pagati	rapporto tra il numero di reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile e riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) riguardanti gli addebiti ricevuti nel periodo di rilevazione considerato e il numero medio di SIM attive nello stesso periodo	N/A

Accuratezza della fatturazione	servizi post-pagati	rapporto tra il numero delle fatture (indipendentemente dal periodo di emissione) oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito emessa nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo	1%
Tempo di attivazione del servizio	servizi pre-pagati	percentile 95% del tempo di fornitura	N/A
	servizi pre-pagati	percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	N/A
	servizi post-pagati	percentile 95% del tempo di fornitura	129600 minuti
	servizi post-pagati	percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	8%
Accessibilità al servizio voce	servizi voce	percentuale di richieste di instaurazione di una connessione voce, originate o terminate nella rete GSM dell'operatore che sono andate a buon fine	99,50%
	servizi voce	percentuale di richieste di instaurazione di un canale per traffico voce originate o terminate nella rete UMTS dell'operatore che sono andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste	99,50%
	servizi voce	percentuale di richieste di instaurazione di un canale per traffico voce originate o terminate nella rete LTE dell'operatore che sono andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste	99,50%
	servizi voce	percentuale di richieste di instaurazione di un canale per traffico voce originate o terminate nella rete 5G NR dell'operatore che sono andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste	99,50%
	servizi voce	percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM, UMTS, LTE e 5G NR di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste	99,50%

Probabilità di mantenimento della connessione voce	servizi voce	percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete GSM rilevate sulla propria rete e terminate dopo l'instaurazione della chiamata su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete	99,50%
	servizi voce	percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete UMTS e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo della rete	99,50%
	servizi voce	percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete LTE e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete	99,50%
	servizi voce	percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete 5G-NR e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete	N/A
	servizi voce	percentuale di connessioni voce correttamente concluse sulla rete, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due terminali, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo (Indicatore combinato GSM-UMTS-LTE-5G-NR)	N/A

## ALLEGATO C

### OBIETTIVI DI QUALITÀ DEI SERVIZI TELEFONICI DI CONTATTO (SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI)

Si riportano di seguito gli obiettivi di qualità di Enegran S.p.A., per l'anno 2026, sulla base di quanto previsto dalla Delibera n. 255/24/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni dal .01 Gennaio 2026

Denominazione indicatore	Tipo di misura	Obiettivo
<b>CANALE TELEFONICO</b>		
<b>1 - Tempo medio di risposta dell'operatore</b> Intervallo di tempo ricompreso tra l'istante in cui la chiamata raggiunge il servizio clienti e l'istante in cui l'utente viene messo in comunicazione con un addetto.	Media dei tempi di accesso alla risposta dell'addetto, calcolata considerando ciascuna chiamata al servizio clienti che abbia avuto risposta da parte di un operatore.	150 secondi
<b>2 - Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20 secondi</b> Percentuale delle chiamate in cui i clienti sono messi in attesa al massimo 20 secondi per parlare con un operatore dopo la selezione del numero o dell'opzione dell'IVR dove applicabile.	Misura censuaria calcolata dividendo il numero di chiamate a cui gli addetti hanno risposto entro 20 secondi, per il numero totale di chiamate ricevute dal servizio clienti che devono avere risposta da parte di un operatore.	40%
<b>3 - Tempo di risoluzione dei reclami</b> Intervallo di tempo ricompreso tra l'istante in cui un fondato reclamo viene ricevuto dall'operatore e l'istante in cui la comunicazione dell'esito della gestione del reclamo viene inviata al cliente	a) tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto;	720 ore
	b) tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto;	768 ore
	c) percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	98%
<b>CANALE DOCUMENTALE</b>		
<b>3 - Tempo di risoluzione dei reclami</b> Intervallo di tempo ricompreso tra l'istante in cui un fondato reclamo viene ricevuto dall'operatore e l'istante in cui la comunicazione dell'esito della gestione del reclamo viene inviata al cliente.	a) tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto;	720 ore
	b) tempo entro il quale l'90% dei reclami viene risolto;	768 ore
	c) percentuale di reclami risolti entro i termini previsti.	98%

# ALLEGATO D

## OBIETTIVI DI QUALITÀ DEI SERVIZI TELEFONICI DI CONTATTO (SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI)

### Allegato D - INFORMATIVA COMPLETA CLIENTI

#### Chi siamo e cosa facciamo dei tuoi dati personali?

La società Enegan S.p.A. con sede legale in (50129) Firenze (FI), Viale Spartaco Lavagnini 20, d'ora innanzi Titolare del trattamento, tutela la riservatezza dei tuoi dati personali e garantisce ad essi la protezione necessaria da ogni evento che possa metterli a rischio di violazione.

Il Titolare mette in pratica a tal fine policy e prassi aventi riguardo alla raccolta e all'utilizzo dei dati personali e all'esercizio dei diritti che ti sono riconosciuti dalla normativa applicabile. Il Titolare ha cura di aggiornare le policy e le prassi adottate per la protezione dei dati personali ogni volta che ciò si renda necessario e comunque in caso di modifiche normative e organizzative che possano incidere sui trattamenti dei tuoi dati personali.

Il Titolare ha nominato un Data Protection Officer (DPO) che puoi contattare se hai domande sulle policy e le prassi adottate. I dati di contatto del responsabile della protezione dei dati sono i seguenti:

Dott.ssa Silvia Vannelli

[dpo@enegan.it](mailto:dpo@enegan.it)

#### Come raccoglie e tratta i tuoi dati Enegan S.p.A.?

Il Titolare raccoglie e/o riceve le informazioni che ti riguardano, quali: nome, cognome, codice fiscale, partita IVA luogo e data di nascita, indirizzo fisico e telematico, numero di telefono fisso e/o mobile, numero di conto corrente, codice IBAN, dati particolari relativi allo stato di salute, dati relativi alla solvibilità economica, dati di consumo e dati relativi ai pagamenti, dati relativi alle modalità di pagamento e codice POD. Essi servono al Titolare per dar seguito alla gestione del contratto di fornitura e all'adempimento degli obblighi di legge e di regolamento a cui il Titolare è tenuto in funzione dell'attività esercitata. La comunicazione dei tuoi dati personali avviene principalmente nei confronti di terzi e/o destinatari la cui attività è necessaria per il corretto svolgimento del servizio fornito o per migliorare i servizi che il Titolare ti offre, e anche per rispondere a determinati obblighi di legge o prescritti per il controllo e la vigilanza dell'attività svolta. Ogni comunicazione che non risponde a tali finalità sarà sottoposta al tuo consenso. I tuoi dati (quali nome, cognome, indirizzo fisico o logico, numero di telefono mobile e/o fisso) potranno essere trattati anche per finalità di promozione commerciale, per indagini e ricerche di mercato con riguardo ai prodotti e ai servizi che il Titolare ti offre solo se tu autorizzi il trattamento e/o se non ti opponi a questo.

Infine, i tuoi dati rientranti in "categorie particolari di dati personali" (ex art. 9 GDPR) potranno essere trattati per l'eventuale accesso alle tariffe agevolate e/o all'ottenimento di condizioni contrattuali previste dalla legge e/o da Regolamenti, solo se tu autorizzi il trattamento.

Il Titolare non trasferisce i tuoi dati personali all'estero. I tuoi dati personali non saranno in alcun modo diffusi o divulgati verso soggetti indeterminati e non identificabili neanche come terzi.

Le informazioni personali che ti riguardano saranno trattate per:

### **1) la gestione del rapporto contrattuale e i conseguenti adempimenti anche normativi**

Il trattamento dei tuoi dati personali avviene per dar corso alle attività preliminari e conseguenti al tuo contratto di fornitura, per la fatturazione e la gestione del pagamento (anche online), la trattazione dei reclami e/o delle segnalazioni al servizio di assistenza tecnica (anche online), la gestione e la liquidazione delle garanzie contrattuali e convenzionali, nonché per l'adempimento di ogni altro obbligo discendente dal contratto, quali, la registrazione e l'archiviazione dei tuoi dati personali. Inoltre, il trattamento dei tuoi dati può avvenire, in via eventuale, per lo svolgimento dell'attività di Commodity Check. Tale attività viene espletata a campione dal Titolare per valutare il tuo grado di soddisfazione con riguardo alla gestione delle pratiche di recupero credito a te riferite, nonché con riferimento alla corretta evasione delle stesse.

Il trattamento, nel caso, avviene mediante contatto telefonico con operatore a seguito della chiusura della pratica.

Gli obblighi a cui il Titolare deve adempiere in dipendenza del contratto e di normative specifiche che lo disciplinano, sono, tra l'altro quelli di:

di tenuta della contabilità;

Infine, i tuoi dati (quali nome, cognome, codice fiscale, luogo e data di nascita, indirizzo fisico e telematico, numero di telefono fisso e/o mobile, numero di conto corrente,) saranno trattati per fornirti assistenza sui servizi oggetto del contratto.

I tuoi dati personali sono raccolti anche presso terzi quali, a titolo esemplificativo:

-elenchi e registri tenuti da pubbliche autorità o sotto la loro autorità o enti simili in base a specifica normativa nazionale e/o internazionale;

-enti privati e pubblici operanti nel settore nell'ambito del territorio nazionale e internazionale con cui il titolare del trattamento ha stabilito rapporti informativi;

partner commerciali del Titolare.

I dati personali che il Titolare tratta per tale finalità sono, tra gli altri:

-nome, cognome, codice fiscale, partita IVA, luogo e data di nascita, indirizzo fisico e telematico, numero di telefono fisso e/o mobile, numero di conto corrente, codice IBAN, dati particolari relativi allo stato di salute, dati di consumo e dati relativi ai pagamenti, dati relativi alle modalità di pagamento e codice POD.

## **2) per la comunicazione a terzi e destinatari**

Il trattamento dei tuoi dati personali avviene in dipendenza del contratto e degli obblighi, anche di legge e/o regolamentari, che ne derivano.

I tuoi dati non saranno comunicati a terzi/destinatari per loro finalità autonome a meno che:

tu ne dia autorizzazione;

sia necessario per l'adempimento degli obblighi dipendenti dal contratto e da norme di legge che lo disciplinano (es. per la difesa dei tuoi diritti, per la denuncia alle autorità di controllo, etc.);

1. la comunicazione avvenga nei confronti delle società di revisione e certificazione del bilancio; società di rilevazione e certificazione della qualità; rete di agenti di cui il Titolare si avvale; istituti bancari per la gestione di incassi e pagamenti; società e studi legali per la tutela dei diritti contrattuali e/o che si occupano di recupero del credito; società che offrono servizi informatici (es. web hosting, data entry, gestione e manutenzione infrastrutture e servizi informatici, ecc.);
2. la comunicazione avvenga nei confronti dell'amministrazione finanziaria, e degli enti pubblici di vigilanza e controllo nei confronti dei quali il Titolare deve adempiere a specifici obblighi derivanti dalla specificità dell'attività esercitata;
3. non siano delegati o non abbiano titolo, legalmente riconosciuto, a ricevere i tuoi dati personali. È il caso per esempio di familiari, conviventi o rappresentanti legali (curatori, tutori etc.).

## **3) per l'attività di promozione commerciale**

Il trattamento dei tuoi dati personali avviene per proporti prodotti e servizi ulteriori a quelli di cui al tuo acquisto, o anche migliorati o più confacenti alla tua necessità e, al fine, per inviarti materiale pubblicitario. Il trattamento dei tuoi dati (quali nome, cognome, indirizzo fisico e telematico, numero di telefono fisso e/o mobile) può avvenire per:

- e-mail;
- sms;
- contatto telefonico anche senza operatore;
- posta cartacea.

Il trattamento in questione può essere svolto se:

1. presti il tuo consenso per l'utilizzo dei dati anche con riferimento alle modalità di comunicazione, sia tradizionali che automatizzate, con cui avviene il trattamento;
2. se, nel caso il trattamento si svolga mediante contatto con operatore telefonico, sei iscritto al registro delle opposizioni di cui al D.P.R. n. 178/ 2010;
3. se non ti sei opposto al trattamento e/o se, nel caso, non ti sia opposto in maniera specifica e separata all'invio delle comunicazioni attraverso le modalità tradizionali e/o attraverso mezzi automatici.

## **4) per la comunicazione dei dati a ONG Save The Children Italia per attività di marketing (diretto, ricerche e indagini di mercato) svolte da questi in via autonoma**

La comunicazione dei tuoi dati personali (quali nome, cognome, indirizzo fisico e logico, numero di telefonico mobile e/o fisso) a ONG Save The Children Italia può avvenire per finalità di marketing proprie di questi, solo se tu presti il consenso a tale trattamento.

## **5) per finalità di sicurezza informatica**

Il Titolare tratta, anche per mezzo dei suoi fornitori (terzi e/o destinatari), i tuoi dati personali, anche informatici (es. accessi logici) o di traffico raccolti o ottenuti nel caso di servizi esposti sul sito web in misura strettamente necessaria e proporzionata per garantire la sicurezza e la capacità di una rete o dei server ad essa connessi di resistere, a un dato livello di sicurezza, a eventi imprevisti o atti illeciti o dolosi che compromettano la disponibilità, l'autenticità, l'integrità e la riservatezza dei dati personali conservati o trasmessi.

A tali fini il Titolare prevede procedure per la gestione della violazione dei dati personali (data breach) nel rispetto degli obblighi di legge al cui adempimento è tenuta.

## **6) Per lo svolgimento delle verifiche sulla tua solvibilità economica**

I tuoi dati personali (quali nome, cognome, codice fiscale e/o partita IVA, dati relativi alla solvibilità economica) saranno trattati per le attività finalizzate ad identificare la tua l'affidabilità economica e la solvibilità, prima dell'inizio del rapporto contrattuale. Inoltre, i dati saranno trattati anche per le attività di controllo finalizzate alla tutela contro il rischio di credito e le frodi connesse ai Servizi oggetto di contratto.

I tuoi dati personali sono raccolti anche presso terzi quali, a titolo esemplificativo:

- elenchi e registri tenuti da pubbliche autorità o sotto la loro autorità o enti simili in base a specifica normativa nazionale e/o internazionale;

Società che offrono servizi di informazione commerciale e SCIPAFI (così come previsto dalla Legge 124/2017);

Il trattamento in questione viene svolto per dare esecuzione ad attività preordinate alla conclusione del contratto e per perseguire un legittimo interesse del Titolare (considerando 47 GDPR).

## **7) per l'eventuale accesso alle tariffe agevolate e/o all'ottenimento di condizioni contrattuali previste dalla legge e/o da Regolamenti**

I tuoi dati personali rientranti in "categorie particolari di dati personali" (ex art. 9 GDPR, in particolare dati relativi allo stato di salute) potranno essere trattati per l'eventuale accesso alle tariffe agevolate e/o all'ottenimento di condizioni contrattuali previste dalla legge e/o da Regolamenti (p.e. "Bonus sociale per disagio fisico per la fornitura di energia elettrica" ai sensi del Decreto interministeriale 28 dicembre 2007 e Decreto del Ministro della Salute 13 gennaio 2011). Si precisa che il titolare non procede direttamente alla raccolta dei tuoi dati personali rientranti in "categorie particolari di dati personali", ma che questi sono trasmessi dal Comune di residenza del cliente, in caso di adesione dell'interessato all'erogazione del bonus. Il trattamento in questione avviene per adempiere ad un obbligo di legge al quale è soggetto il Titolare.

## **Che cosa succede se non fornisci i tuoi dati?**

Il Titolare, se non fornisci i tuoi dati personali, non potrà dar seguito ai trattamenti legati alla gestione del contratto e dei servizi ad esso collegati né agli adempimenti che da essi dipendono. Pertanto, l'omessa comunicazione dei dati comporterà l'impossibilità per il Titolare di erogarti i servizi richiesti.

Il Titolare ha inteso svolgere alcuni trattamenti in funzione di determinati legittimi interessi che non pregiudicano il tuo diritto alla riservatezza, come quelli che:

- permettono di prevenire incidenti informatici e la notificazione all'autorità di controllo o la comunicazione agli utenti, se necessarie, della violazione dei dati personali;
- permettono la comunicazione a terzi/destinatari per attività legate a quelle di gestione del contratto.

## **Che cosa succede se non dai il tuo consenso al trattamento dei dati personali per finalità di marketing (diretto, ricerche e indagini di mercato) proprie del Titolare o per la comunicazione a terzi/destinatari per finalità di marketing perseguite da questi in via autonoma??**

Il trattamento dei tuoi dati personali non avverrà per tali finalità; ciò non comporterà effetti per il trattamento dei tuoi dati per le finalità principali, né per quello per cui hai già dato il tuo consenso, se richiesto.

Nel caso tu abbia dato autorizzazione e dovessi successivamente revocarla o opporla al trattamento per finalità di marketing, i tuoi dati non saranno trattati più per le attività di marketing, senza che ciò comporti conseguenze o effetti pregiudizievoli per te e per il contratto che hai sottoscritto.

## **Come e per quanto tempo vengono conservati i tuoi dati?**

Il trattamento dei dati che ti riguardano avviene attraverso mezzi e strumenti sia elettronici che manuali messi a disposizione dei soggetti che agiscono sotto l'autorità del Titolare allo scopo autorizzati e formati. Gli archivi cartacei e soprattutto elettronici dove i tuoi dati sono archiviati e conservati vengono protetti mediante misure di sicurezza efficaci e adeguate a contrastare i rischi di violazione considerati dal Titolare. Lo stesso provvede alla verifica periodica e costante delle misure adottate, soprattutto per gli strumenti elettronici e telematici, a garanzia della riservatezza dei dati personali per loro tramite trattati, archiviati e conservati, soprattutto se appartenenti a categorie particolari.

I dati personali vengono conservati per il tempo necessario al compimento delle attività legate alla gestione del contratto con il Titolare e per l'adempimento degli obblighi, anche legali, che ne conseguono. Per i dati destinati alle finalità di marketing (diretto, ricerche e indagini di mercato), per cui hai prestato consenso ti è sempre consentito opporla al relativo trattamento e/o di evocare il consenso,

Gli archivi informatici si trovano all'interno dei confini dell'EU (e SEE) e non è prevista la loro connessione o interazione con database locati all'estero.

### **Come**

Il trattamento dei dati è eseguito attraverso supporti cartacei o procedure informatiche da parte di soggetti interni appositamente autorizzati e formati. A questi è consentito l'accesso ai tuoi dati personali nella misura e nei limiti in cui esso è necessario per lo svolgimento delle attività di trattamento che ti riguardano.

Il Titolare verifica periodicamente gli strumenti mediante i quali i tuoi dati vengono trattati e le misure di sicurezza per essi previste di cui prevede l'aggiornamento costante; verifica, anche per il tramite dei soggetti autorizzati al trattamento, che non siano raccolti, trattati, archiviati o conservati dati personali di cui non sia necessario il trattamento; verifica che i dati siano conservati con la garanzia di integrità e di autenticità e del loro uso per le finalità dei trattamenti effettivamente svolti.

### **Dove**

I dati sono conservati in archivi cartacei, informatici e telematici situati all'interno dello Spazio economico europeo, e sono assicurate misure di sicurezza adeguate.

### **Quanto tempo**

I dati personali trattati dal Titolare vengono conservati per il tempo necessario al compimento delle attività legate alla gestione del contratto con il Titolare e fino ai dieci anni successivi alla sua conclusione (art. 2946 cc.) o da quando i diritti che da esso dipendono possono essere fatti valere (ai sensi dell'art. 2935 c.c.); nonché per l'adempimento degli obblighi (es. quelli fiscali e contabili) che rimangono anche dopo la conclusione del contratto (art. 2220 c.c.), ai cui fini il Titolare deve conservare solo i dati necessari per il loro perseguimento. Sono fatti salvi i casi in cui si dovessero far valere in giudizio i diritti derivanti dal contratto, nel qual caso i tuoi dati, solo quelli necessari per tali finalità, saranno trattati per il tempo indispensabile al loro perseguimento.

I dati personali trattati dal Titolare per le finalità di marketing (diretto, ricerche e indagini di mercato) saranno conservati per 24 mesi dal Titolare salvo revoca del consenso che hai prestato e/o salvo opposizione al trattamento.

E' fatto comunque salvo il tuo diritto di opporla in ogni momento ai trattamenti fondati sul legittimo interesse per motivi connessi alla tua situazione particolare.

## Quali sono i tuoi diritti?

In sostanza tu, in ogni momento e a titolo gratuito e senza oneri e formalità particolari per la tua richiesta, puoi;

- ottenere conferma del trattamento operato dal Titolare;
- accedere ai tuoi dati personali e conoscerne l'origine (quando i dati non sono ottenuti da te direttamente), le finalità e gli scopi del trattamento, i dati dei soggetti a cui essi sono comunicati, il periodo di conservazione dei tuoi dati o i criteri utili per determinarlo;
- revocare il consenso in qualunque momento, nel caso in cui questo costituisca la base del trattamento. La revoca del consenso comunque non pregiudica la liceità del trattamento basata sul consenso svolto prima della revoca stessa;
- aggiornare o rettificare i tuoi dati personali in modo che siano sempre esatti e accurati;
- cancellare i tuoi dati personali dalle banche dati e/o dagli archivi anche di backup del Titolare nel caso, tra gli altri, in cui non siano più necessari per le finalità del trattamento o se questo si assume come illecito, e sempre se ne sussistano le condizioni previste per legge; e comunque se il trattamento non sia giustificato da un altro motivo ugualmente legittimo;
- limitare il trattamento dei tuoi dati personali in talune circostanze, ad esempio laddove tu ne abbia contestato l'esattezza, per il periodo necessario al Titolare per verificarne l'accuratezza. Tu devi essere informato, in tempi congrui, anche di quando il periodo di sospensione si sia compiuto o la causa della limitazione del trattamento sia venuta meno, e quindi la limitazione stessa revocata;
- ottenere i tuoi dati personali, se ricevuti e/o comunque trattati dal Titolare con il tuo consenso e/o se il loro trattamento avvenga sulla base di un contratto e con strumenti automatizzati, in formato elettronico anche al fine di trasmetterli ad altro titolare del trattamento.

Il Titolare dovrà procedere in tal senso senza ritardo e, comunque, al più tardi entro un mese dal ricevimento della tua richiesta. Il termine può essere prorogato di due mesi, se necessario, tenuto conto della complessità e del numero delle richieste ricevute dal Titolare. In tali casi il Titolare entro un mese dal ricevimento della tua richiesta, ti informerà e ti metterà al corrente dei motivi della proroga.

Per ogni ulteriore informazione e comunque per inviare la tua richiesta devi rivolgerti al Titolare all'indirizzo [privacy@enegan.it](mailto:privacy@enegan.it).

## Come e quando puoi opposti al trattamento dei tuoi dati personali?

Per motivi relativi alla tua situazione particolare, puoi opposti in ogni momento al trattamento dei tuoi dati personali se esso è fondato sul legittimo interesse o se avviene per finalità di marketing (diretto, ricerche e indagini di mercato), inviando la tua richiesta al Titolare all'indirizzo [privacy@enegan.it](mailto:privacy@enegan.it).

Tu hai diritto alla cancellazione dei tuoi dati personali se non esiste un motivo legittimo prevalente rispetto a quello che ha dato origine alla tua richiesta, e comunque nel caso in cui tu ti sia opposto al trattamento per finalità di marketing (diretto, ricerche e indagini di mercato).

## A chi puoi proporre reclamo?

Fatta salva ogni altra azione in sede amministrativa o giudiziale, tu puoi presentare un reclamo all'autorità di controllo competente ovvero a quella che svolge i suoi compiti ed esercita i suoi poteri in Italia dove hai la tua residenza abituale o lavori o se diverso nello Stato membro dove è avvenuta la violazione del Regolamento (UE) 2016/679.

Ogni aggiornamento della presente informativa ti sarà comunicato tempestivamente e mediante mezzi congrui e altrettanto ti sarà comunicato se il Titolare darà seguito al trattamento dei tuoi dati per finalità ulteriori rispetto a quelle di cui alla presente informativa prima di procedervi e in tempo per prestare il tuo consenso se necessario.

