

CARTA DEI SERVIZI

enegan
Energy partner

CARTA DEI SERVIZI

Enegan S.p.A. con sede legale in Firenze, Viale Sparataco Lavagnini n. 20, iscritta nel Registro delle Imprese di Firenze, C.F./P.I. 06017420487 ("Enegan") 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) 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 con Delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003 e s.m.i. (recante l'approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni elettroniche, ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2 della L. 31 luglio 1997, n. 249), e in specie con: Delibera 156/23/CONS recante "Disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni elettroniche accessibili al pubblico da postazione fissa", che dal 2024 sostituisce le previgenti delibere nn. 254/04/CSP, 131/06/CSP e 244/08/CSP (le quali continuano a rilevare solo per le rilevazioni e i resoconti di qualità degli anni precedenti); Delibera 79/09/CSP in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche, attualmente in corso di modifica (v. Delibera 436/22/CONS e allegato schema di provvedimento); Delibera n. 203/18/CONS e s.m.i. e la Delibera n. 194/23/CONS recante in allegati B e C il vigente Regolamento di procedure e Regolamento applicativo che disciplinano le procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori; e Delibera n. 347/18/CONS recante il "Regolamento in materia di indennizzi" applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche e s.m.i..

La Carta dei Servizi di Enegan illustra i principi adottati nella fornitura dei servizi, i parametri qualitativi degli stessi, quali continuità, regolarità e tempi di ripristino, che Enegan si impegna a garantire ai propri Clienti, nonché fornisce informazioni agli utenti per l'inoltro di segnalazioni, reclami e richieste di chiarimenti, nonché per gli eventuali indennizzi e rimborsi.

Il presente documento integra le Condizioni Generali di Contratto che disciplinano i rapporti contrattuali con il Cliente.

La Carta dei Servizi di Enegan è pubblicata sul sito web: www.enegan.it, nell'apposita sezione dedicata alle telecomunicazioni. La Carta sarà aggiornata annualmente nel perseguimento di un miglioramento progressivo dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi, attraverso l'adozione delle soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più idonee allo scopo. Viene integrata e modificata ove necessario in considerazione dell'evoluzione tecnologica e regolamentare e dell'organizzazione aziendale nonché per una maggiore trasparenza e chiarezza del documento a beneficio degli utenti. Enegan informerà l'Autorità e gli utenti delle successive variazioni ed integrazioni della Carta dei Servizi con almeno 30 giorni di anticipo rispetto all'applicazione, in base a quanto previsto e disciplinato dalla delibera n. 179/03/ CSP del 24 luglio 2003, se possibile mediante la documentazione di fatturazione.

1. Principi fondamentali

1.1 Uguaglianza ed imparzialità

Nel prestare i propri servizi, Enegan si impegna a non discriminare nessuno in ragione del sesso, della religione, della razza, della lingua e delle opinioni politiche di ciascun Cliente. Enegan si prefigge altresì l'obiettivo di garantire sostanziale parità di trattamento a tutti i propri Clienti riservando tuttavia una particolare attenzione a coloro che appartengono a fasce svantaggiate della popolazione.

Enegan, nell'esercizio della propria attività di impresa, intende perseguire i principi di imparzialità e giustizia e sulla base di tali principi si impegna a redigere ed a interpretare le clausole contenute nelle condizioni generali di fornitura del servizio nonché le norme di settore applicabili ai rapporti con i Clienti.

1.2 Continuità

Enegan si impegna ad erogare i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione.

Enegan dichiara di offrire i propri servizi di telecomunicazioni per mezzo di reti e servizi di altri operatori e, pertanto, nessuna responsabilità potrà essere ad esso ascritta nell'ipotesi in cui l'interruzione del servizio sia imputabile a tali operatori. In ogni caso, Enegan adotterà tutte le misure atte ad arrecare il minor disagio possibile fermo restando l'assenza di responsabilità per eventi di forza maggiore. Nel caso di interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni del servizio, Enegan si impegna a darne tempestiva comunicazione al Cliente, fornendo indicazioni sulla presumibile durata dell'interruzione e sul punto di contatto per ottenere assistenza e maggiori dettagli.

1.3 Partecipazione

Enegan si impegna a soddisfare le esigenze dei propri Clienti raccogliendo suggerimenti o proposte al fine di migliorare la fornitura del servizio e il rapporto con i Clienti stessi.

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, ascoltando con la massima attenzione le relative richieste ed agevolando questi ultimi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi contrattuali.

1.5 Diritto di scelta

Enegan si impegna alla massima trasparenza e chiarezza nella diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche, economiche e contrattuali dei servizi offerti, al fine di garantire al Cliente l'esercizio del diritto di scelta tra i diversi servizi offerti mediante procedure semplici e chiare.

1.6 Efficacia ed efficienza e sicurezza delle reti

L'attività di Enegan è informata ai criteri di efficienza ed efficacia dei servizi. In particolare, Enegan adotta ed aggiorna le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali per assicurare un servizio evoluto e di qualità. Enegan, per quanto di propria competenza, si impegna ad adottare tutte le misure atte a garantire la sicurezza e l'affidabilità delle reti e delle comunicazioni.

1.7 Diritto di informazione e riservatezza

Il Cliente potrà in ogni momento consultare sul sito web www.enegan.it, nell'apposita sezione dedicata alle telecomunicazioni, le attività promozionali e le caratteristiche dei singoli servizi e prodotti offerti, meglio dettagliati nei contratti che verranno volta per volta proposti ai Clienti. Enegan garantisce l'osservanza delle vigenti disposizioni normative riguardanti la tutela e la riservatezza dei dati del Cliente e garantisce che ciascun Cliente possa esercitare in qualsiasi momento il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e che sono in possesso di Enegan, nonché i diritti di cui al Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016.

1.8 Inserimento nell'elenco abbonati e nel registro pubblico delle opposizioni

In conformità alle Delibere 36/02/CONS e 180/02/CONS dell'AGCOM nonché ai sensi del Provv. 24/02/2011 del Garante per la protezione dei Dati Personali, ciascun Cliente può decidere se e con quali dati essere presente negli elenchi telefonici. I dati del Cliente non saranno inseriti se il medesimo Cliente è un nuovo abbonato e non riconsegna l'apposito modulo oppure manifesta la sua espressa volontà di non procedere con il suddetto inserimento.

Se, invece, il Cliente ha cambiato operatore telefonico ed ha richiesto la così detta number portability per i servizi di telefonia fissa e/o mobile: se non compila o non riconsegna l'apposito modulo rimarranno invariate le scelte fatte con il precedente operatore.

Il menzionato modulo è disponibile sul sito internet di ENEGAN all'indirizzo www.enegan.it.

In caso di errato o mancato inserimento del numero telefonico e/o del nominativo del Cliente nell'elenco telefonico, Enegan corrisponderà, su richiesta del Cliente, un indennizzo di Euro 50,00 per anno.

Nel caso in cui i dati del Cliente siano presenti negli elenchi, potranno essere utilizzati anche per chiamate pubblicitarie a meno che il Cliente non decida di iscriversi al "Registro pubblico delle opposizioni" al fine di negare il proprio consenso alle telefonate promozionali. Quattro sono i modi per iscriversi al Registro:

- per e-mail: abbonati.rpo@fub.it
- per raccomandata, scrivendo 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>.

Conformemente a quanto disposto dall'art. 7, comma 10, del decreto del Presidente della Repubblica 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, saranno iscritte di default nel RPO, qualora non già iscritte.

2. Rapporto tra Enegan ed i clienti

2.1 Conclusione del contratto

Il Contratto si intende concluso ed efficace dal momento dell'attivazione ed erogazione del/i Servizio/i da parte di Enegan, che si impegna a fornire il/i Servizio/i entro 60 (sessanta) giorni dalla sottoscrizione del modulo di adesione o diverso termine indicato nel Contratto.

2.2 Recesso

Salvo diversa indicazione nell'Offerta Commerciale, i servizi si intendono erogati a tempo indeterminato.

Il Cliente potrà recedere in qualsiasi momento, dandone comunicazione scritta mediante lettera raccomandata a.r. al seguente indirizzo: Enegan S.p.A., Via Limitese n. 108 - 50059 Vinci (FI) oppure per PEC: servizioclienti.tlc@pec.enegan.com, con un preavviso di 30 (trenta) giorni.

All'atto della cessazione del rapporto, a meno che il Contratto abbia superato la sua durata iniziale con rinnovo automatico alla prima scadenza, Enegan addebiterà al Cliente, entro i limiti di cui alla Delibera 307/23/CONS e 487/18/CONS, le seguenti spese di recesso: a) costi di disattivazione per un valore pari al minimo tra il prezzo implicito dell'offerta sottoscritta dal Cliente ed i costi realmente sostenuti dalla medesima Enegan b) revoca totale o parziale degli sconti sui servizi e sui prodotti per un valore pari alla differenza tra la somma dei canoni che Enegan avrebbe riscosso qualora fosse stato applicato il prezzo implicito fino al momento del recesso e la somma dei canoni effettivamente riscossi da quest'ultima fino al momento del recesso.

Inoltre, con riferimento ai Clienti che pagano a rate i servizi e/o i prodotti offerti congiuntamente al servizio principale, Enegan concederà a questi ultimi, in caso di recesso, la facoltà di scegliere se continuare a pagare a rate l'importo residuo ovvero in un'unica soluzione. Qualora il Cliente non effettui una scelta in tal senso Enegan continuerà ad applicare il piano di rateizzazione concordato. In caso di recesso, Enegan procederà a disattivare il servizio erogato non appena registrato sui sistemi e in ogni caso entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della comunicazione. Fatto salvo il diritto di Enegan di addebitare i corrispettivi eventualmente maturati per l'attivazione (mantenendone il piano di rateizzazione concordato qualora il Cliente non chieda di versare gli importi residui in unica soluzione) e per l'utilizzo del/i Servizio/i nel periodo in cui il Cliente ne ha potuto fruire, e quindi fino alla cessazione o all'effettivo cambio di operatore.

2.3 Modifiche delle condizioni contrattuali

Enegan comunicherà al Cliente in forma scritta e/o mediante idonea campagna informativa (in conformità a quanto previsto dalla Delibera 307/23/CONS e dall'art. 98 septies decies del D. Lgs. 259/2003 recante "Codice delle comunicazioni elettroniche", ogni modifica contrattuale o/e economica relativa al Contratto, con un preavviso non inferiore a 30 (trenta) giorni dalla data di efficacia della modifica medesima. Il Cliente che non intende accettare le modifiche proposte da Enegan, dovrà comunicare per iscritto la propria volontà di recedere dal contratto, entro e non oltre 60 giorni dalla avvenuta comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali, senza che ciò comporti l'applicazione di alcuna penale. Il Cliente sarà, comunque, tenuto al pagamento degli eventuali importi maturati per la fruizione del/i Servizio/i fino alla data di efficacia del recesso. Il mancato esercizio del diritto di recesso nei termini sopra indicati, costituirà accettazione delle modifiche comunicate da Enegan.

2.4 Fatturazione e modalità di pagamento

La bolletta telefonica costituisce fattura ed Enegan la invierà al Cliente mensilmente per posta ordinaria e/o posta elettronica, a seconda della volontà espressa da quest'ultimo. La fattura è di chiara e semplice consultazione, e contiene riferimenti ai singoli servizi erogati ed ai periodi di riferimento.

Con specifico riferimento al servizio di telefonia mobile, su richiesta del Cliente, Enegan mette a disposizione il dettaglio dei consumi. Il suddetto dettaglio, concernente anche i consumi non ancora fatturati onde consentire un controllo ex ante in tempo reale degli stessi, è consultabile in ogni momento mediante ENEGAN MIA e APP ENEGAN.

Oltre alle indicazioni prescritte dalla normativa vigente, la fattura conterrà le seguenti informazioni:

1) il numero di fattura, 2) la data di emissione, 3) il periodo di riferimento e la data di scadenza, 4) i singoli elementi del corrispettivo, raggruppati per voci omogenee 5) le imposte e tasse previste dalla normativa vigente, 6) eventuali accrediti a favore del Cliente, 7) eventuali rimborsi per spese amministrative; 8) eventuali comunicazioni al Cliente. L'importo delle fatture, emesse mensilmente da Enegan, sarà dovuto dal Cliente entro la data di scadenza nella stessa indicata. La fattura si intenderà ricevuta dal Cliente trascorsi 10 (dieci) giorni dalla sua spedizione per posta ordinaria ovvero dall'invio per posta elettronica. Enegan si riserva la facoltà di non emettere la fattura mensile, ove risulti di importo inferiore a € 6,00 e di cumulare quanto dovuto dal Cliente con gli importi conteggiati nella fattura relativa al periodo successivo. In ogni caso, ai sensi della Delibera n. 179/03/CSP, ciascuna fattura sarà inviata con almeno 15 giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza del pagamento.

Enegan si impegna ad offrire ai propri Clienti modalità di pagamento che tengono conto delle tipologie di servizi e/o prodotti offerti e dell'evoluzione dei sistemi di pagamento. Enegan accetterà le seguenti modalità di pagamento: addebiti diretti su conti correnti bancari e postali, bollettini postali, bonifico bancario. Il Cliente ha diritto di modificare durante la vigenza del rapporto contrattuale la modalità di pagamento del servizio offerto.

Qualora i Clienti siano inadempienti, in tutto o in parte, alle obbligazioni di pagamento, o in caso di ritardato pagamento, fermo restando il diritto alla riduzione e/o sospensione del Servizio e risoluzione del Contratto secondo quanto stabilito nelle condizioni generali di contratto, Enegan addebiterà interessi di mora e spese come per legge.

2.5 Sospensione del/i Servizio/i

Enegan si riserva la possibilità di sospendere la fornitura del/i Servizio/i, in tutto o in parte, in caso di modifiche al/ai Servizio/i e/o interventi per manutenzione della linea, dei quali se programmati verrà data tempestiva comunicazione al cliente, e, comunque, per qualsivoglia causa non dipendente dalla volontà di Enegan o dovuti a caso fortuito o forza maggiore.

Enegan si riserva, altresì, la possibilità di sospendere l'erogazione in caso di uso improprio del/i Servizio/i, soprattutto qualora esso produca danni o turbative a terzi o violi norme di legge, regolamento e/o altre disposizioni normative.

Inoltre, Enegan si riserva il diritto di sospendere il/i Servizio/i, qualora il Cliente non abbia adempiuto tempestivamente e correttamente alle proprie obbligazioni. In tale caso, il Servizio sarà riattivato solo successivamente al corretto adempimento da parte del Cliente.

In caso di effettuazione di un anomalo volume di traffico rispetto al consumo medio del Cliente, Enegan si riserva la possibilità di sospendere, in via precauzionale e nell'interesse del Cliente medesimo, il/i Servizio/i in modo totale o parziale, informando ove possibile il Cliente (a titolo esemplificativo per "anomalo volume di traffico" si intende il caso di frode che si può verificare quando il Cliente non ha messo in sicurezza il proprio impianto di rete nel rispetto delle norme di legge). Ove poi vengano rilevati volumi di traffico superiori alla media, relativi ai nuovi clienti, Enegan si riserva la possibilità di sospendere il/i Servizio in via precauzionale.

La sospensione del servizio in caso di traffico anomalo è una facoltà di Enegan e non costituisce in nessun caso un obbligo a carico della società fornitrice del servizio che, in ogni caso, ha il diritto di pretendere il pagamento del traffico svolto mediante la linea, ovvero le linee, del Cliente indipendentemente dall'anomalia relativa al volume di traffico generato, anche con emissione di fattura anticipata.

Qualora la sospensione del/i Servizio/i sia causata da atto o da omissione del Cliente, questo si impegna a rimborsare ad Enegan tutti i costi e le spese sostenute per la sospensione e la riattivazione dello stesso. Resta inteso che Enegan si riserva la facoltà di non riattivare il servizio e di risolvere il contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., nel caso in cui la sospensione del Servizio sia causata da condotte illecite del Cliente.

In ogni caso di sospensione, il Cliente avrà la possibilità di utilizzare i numeri di emergenza 112, 113, 114, 115, 118 e di ricevere chiamate, come da disposizioni di legge, in tutti i casi in cui è tecnicamente possibile.

Una disciplina delle ipotesi di riduzione, sospensione e limitazione della fornitura è recata anche dalle Condizioni Generali del contratto con il cliente.

2.6 Assistenza Clienti e Segnalazioni - Interventi a vuoto - Reclami

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

Il Cliente potrà chiedere chiarimenti inerenti al rapporto contrattuale al numero verde 800.978.378 o all'indirizzo mail servizioclienti.tlc@enegan.it. o segnalare eventuali guasti e malfunzionamenti dei servizi forniti da Enegan, contattando il reparto tecnico al numero verde 800.978.378 o al numero 055 0978 378 dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 19:30, ovvero compilando in qualunque momento il form presente sul sito all'indirizzo <https://www.enegan.it/assistenza-guasti/tlc/>.

La continuità nel servizio di assistenza tecnica nei giorni festivi sarà garantita a mezzo mail o risponditore automatico. I Clienti potranno infatti contattare Enegan in qualsiasi momento, al

numero verde di cui sopra, e lasciare un messaggio in segreteria per segnalare qualsiasi problematica. Il reparto tecnico provvederà, dopo le dovute verifiche, a gestire la segnalazione verso i fornitori.

Interventi a vuoto

Per “intervento a vuoto” si intende ogni intervento tecnico con personale specializzato a ciò incaricato che non sia stato possibile effettuare per irreperibilità del Cliente nei Locali alla data/ora concordate o che sia stato eseguito a seguito di segnalazione guasti e o disservizi e successivamente chiuso con esito negativo, per cause imputabili al Cliente o insussistenza del problema. Nei casi di intervento a vuoto al Cliente sarà addebitato nella prima fattura utile successiva, a titolo di ristoro dei costi sostenuti, un importo pari ad € 89,90 oltre IVA o il diverso importo previsto dal contratto sottoscritto tra le parti.

Reclami

Il Cliente è tenuto a presentare reclamo entro 30 giorni da quando conosce la circostanza oggetto di reclamo o avrebbe dovuto usando l'ordinaria diligenza, 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 al servizioclienti.tlc@pec.enegan.com, e/o attraverso gli altri canali dell'assistenza clienti. Tale termine è a pena di decadenza del diritto del Cliente a rimborsi, indennizzi e risarcimento danni, fermo l'obbligo di Enegan a porre fine all'inadempimento o inesatto adempimento se il reclamo ha esito positivo.

I reclami relativi agli importi addebitati in fattura dovranno essere inoltrati ad Enegan 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, e/o altra modalità indicata nella stessa fattura, entro il termine previsto per il pagamento della fattura. Trascorso detto termine, l'importo della fattura si intende irrevocabilmente accettato dal Cliente. Sono fatti salvi i casi di ritardo nel recapito opponibili dal Cliente.

In caso di invio del reclamo, il Cliente potrà sospendere il pagamento della fattura contestata, limitatamente ai soli importi oggetto di reclamo e/o al solo Servizio contestato. Il Cliente sarà comunque obbligato a pagare gli importi che non sono oggetto di contestazione. In caso di mancato accoglimento del reclamo, il Cliente sarà tenuto a pagare gli interessi moratori nella misura prevista dalla legge, a decorrere dalla data di scadenza della fattura. Tali interessi saranno addebitati nella prima fattura utile.

L'esito del reclamo sarà comunicato al Cliente, per iscritto, entro 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo medesimo e l'eventuale rimborso, ove dovuto, sarà accreditato nella prima fattura utile successiva alla definizione del reclamo (ovvero, in caso di interruzione del rapporto, l'eventuale accredito avverrà mediante bonifico bancario, alle coordinate bancarie fornite dal Cliente). Per l'indennizzo, eventualmente dovuto, si applica quanto stabilito al successivo 4.4.

Qualora non sia soddisfatto dall'esito del reclamo, o dal riscontro ricevuto in merito al suo diritto di rimborso e/o indennizzo, è in ogni caso obbligo del Cliente esperire, ai sensi dell'art. 3 del Regolamento di cui all'allegato A) alla Delibera 194/23/CONS s.m.i. il tentativo di conciliazione, dinanzi al Co.re.com competente per territorio, prima di adire il giudice ordinario.

2.7 Subentro

Nel caso di richiesta di modifica dell'intestatario del Contratto (c.d. subentro), Enegan si riserva la facoltà di dare o meno esecuzione alla richiesta medesima. Il cambiamento della persona fisica o giuridica, impresa, ente o associazione, a cui il Contratto è intestato è soggetto al pagamento dell'indennità di subentro per un importo pari ad € 49,90 oltre IVA. L'indennità di subentro non è dovuta nei casi di successione a titolo universale o particolare, o quando il subentro avviene fra persone conviventi dello stesso nucleo familiare. L'indennità di subentro non è inoltre dovuta nei casi di trasformazione della denominazione o della ragione sociale o di cambio del titolare di impresa.

Il subentrante, 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.

2.8 Trasloco

Il Cliente che intende trasferire la propria linea telefonica deve darne comunicazione scritta ad Enegan. Il trasferimento della linea telefonica è effettuato entro 60 giorni dalla richiesta, o nel più lungo termine previsto per l'attivazione del Servizio al nuovo indirizzo, o specificatamente

stabilito nei casi in cui siano necessari interventi tecnici di particolare complessità, quale previamente indicato da Enegan e/o concordato con il Cliente stesso. Resta inteso che il trasferimento della linea telefonica consente al Cliente di mantenere il medesimo numero ove tecnicamente possibile e compatibilmente con le disposizioni vigenti sull'uso delle numerazioni.

Enegan indica al momento della richiesta la data di appuntamento, anche ove concordata con il Cliente, in cui è previsto l'intervento del tecnico presso il luogo di ubicazione dell'impianto. Le date possono essere confermate o modificate da Enegan anche tramite invio di SMS. La richiesta di trasloco non comporta la cessazione dei Servizi soggetti al Trasloco sino alla data in cui lo stesso è effettivo. Se il Cliente dichiara di non avere interesse a mantenere attivo, nel frattempo, l'impianto da traslocare, Enegan sospende, a decorrere dalla data indicata dal Cliente, il Servizio fino a quando il trasloco non è effettuato.

Il Cliente è tenuto a corrispondere ad Enegan il contributo previsto per il trasloco per un importo pari ad € 79,90 oltre IVA, o i maggiori corrispettivi previsti alla data del trasloco per l'attivazione del/i Servizio/i al nuovo indirizzo, che vengono preventivamente comunicati da Enegan 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.

2.9 Cambio operatore e portabilità del numero

2.9.1. La fornitura del servizio e le procedure di cambio operatore saranno poste in essere in conformità alle delibere vigenti. La Delibera n. 274/07/CONS e s.m.i., e la Delibera 611/13/CONS, definiscono le procedure per il passaggio degli utenti tra operatori di rete fissa che utilizzano la rete di TIM, rispettivamente, in rame e di nuova generazione; la Delibera 82/19/CONS e s.m.i. definisce le procedure per il passaggio dei clienti di operatori di rete fissa che utilizzano la medesima rete d'accesso in fibra di un fornitore di rete diverso da TIM; sono in corso di definizione da parte dell'Autorità procedure per la migrazione che coinvolga più reti di accesso, le quali comunque richiedono il previo accordo tra gli operatori coinvolti; la Delibera 35/20/CIR e s.m.i. definisce le procedure per la cd. "portabilità pura" ossia la portabilità del numero geografico (con prefisso identificativo del distretto geografico dell'utenza, es. 02 per Milano) di rete fissa senza migrazione; le Delibere n. 147/11/CIR e 86/21/CIR e loro modifiche, definiscono le procedure per il passaggio dei clienti di rete mobile, cd. MNP, e gli adempimenti per l'idonea identificazione dell'utente e validazione della SIM da parte del nuovo fornitore. Informazioni dettagliate su tali procedure sono fornite da Enegan ai clienti nelle condizioni generali di contratto.

2.9.2 La prestazione di portabilità è resa a condizioni non onerose per il Cliente.

2.9.3 In caso di cambio fornitore, l'operatore cedente continuerà a prestare i propri servizi all'utente alle stesse condizioni tecniche ed economiche finché l'operatore ricevente non attiverà le corrispondenti utenze trasferite.

2.9.4 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 provvisorio; in tali casi sino al passaggio del numero definitivo il Cliente potrà ricevere sull'utenza di Enegan solo chiamate dirette al numero provvisorio e ricevere fattura dal precedente fornitore la cui utenza sopravvive fino alla conclusione della procedura di portabilità.

2.9.5 Qualora abbia risolto il contratto con il proprio precedente fornitore o con la stessa Enegan senza chiedere la portabilità del numero fisso, il Cliente conserva il diritto di trasferire il numero fino ad un mese dalla data della risoluzione.

2.9.6 È in corso un aggiornamento della procedura regolata di cambio operatore su rete fissa, affinché possa essere tracciata nella stessa anche la volontà o meno dell'utente di cessare, insieme al servizio trasferito, eventuali altri servizi con l'operatore cedente tecnicamente indipendenti da quello trasferito. Nelle more, compete al cliente concordare con l'operatore cedente la prosecuzione o meno del contratto di fornitura per tali servizi, con quanto ne consegue quanto agli oneri a carico del cliente.

2.9.7 Qualora Enegan riceva un ko per codice segreto 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 segreto entro 7 giorni lavorativi. Qualora dovesse arrivare un secondo ko Enegan contatterà l'operatore cedente (ai PdC) per spiegazioni sull'ulteriore KO e seguirà prontamente le indicazioni fornite per riprocessare la richiesta.

2.10 Disabilitazione delle chiamate

Enegan, in base a quanto previsto dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche (D.lgs. 259/2003) e ai sensi della normativa di settore, attiva in automatico, a tutela del cliente, nella linea fissa e sulle SIM lo sbarramento selettivo delle chiamate in uscita in via permanente, vale a dire un blocco delle chiamate verso le numerazioni destinate a servizi che consentono l'accesso ad informazioni o prestazioni a pagamento. Sulle SIM, ai sensi della Delibera n.10/2021/CONS il blocco di default – c.d. barring - dei servizi VAS, ossia a sovrapprezzo (con l'eccezione dei servizi Carrier Billing, di SMS bancari, di mobile ticketing – ad esempio di biglietti per trasporto pubblico, parcheggi, ecc.- del televoto, dei charity SMS su numerazione 455 e di donazione ai Partiti) su tutte le utenze mobili. Lo sblocco è sempre ottenibile, in modalità gratuita, con le modalità di seguito indicate. Il Cliente si impegna a escludere l'uso da parte di minori e in ogni caso ad evidenziare alle persone fisiche che materialmente impiegano la fornitura per il Cliente, l'importanza di proteggere i minori dai contenuti inappropriati sulla rete mediante sistemi di parental control sui dispositivi. Ai clienti della linea fissa vengono inoltre fornite numerazioni con il blocco delle chiamate Internazionali e satellitari la cui tariffa supera la soglia di attenzione definita dall'Autorità, quali le chiamate 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), e verso le Numerazioni Non Geografiche a pagamento (89X, 84X, etc.). In ogni momento, il Cliente può chiedere ad Enegan la disabilitazione del blocco suddetto e abilitare o disabilitare gratuitamente la linea, fino a propria diversa richiesta. La prestazione non è attivabile per le chiamate dirette verso numerazioni gratuite, ad addebito ripartito, Numerazioni Geografiche (internazionali urbane e interurbane), e numeri di utenze di servizi di comunicazione mobile e personale. Il Cliente ha diritto di chiedere in ogni momento, la modifica della tipologia di sbarramento delle chiamate e/o la sua totale disattivazione. Più precisamente, è facoltà del cliente chiedere l'attivazione, disattivazione o modifica del blocco contattando il servizio di assistenza clienti, dal lunedì al sabato dalle 8.30 alle 19.30, da FISSO al numero 800 978 378 e da cellulare al numero 055 0 978 378. Può, inoltre, aprire un ticket compilando il form presente all'indirizzo <https://www.enegan.it/assistenza-guasti/tlc/>. Enegan si impegna ad effettuare la modifica di cui sopra entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta. In caso di superamento di tale termine verrà corrisposto, a richiesta, un indennizzo di € 1,00 per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di € 100,00. Qualora il cliente decidesse di abilitare le chiamate internazionali e verso i numeri a

pagamento, Enegan non sarà responsabile dell'eventuale traffico anomalo generato.

2.11 Servizio alert

Ai fini di limitare o controllare il livello dei consumi derivanti dall'uso del servizio oggetto del contratto, Enegan predispone i servizi di Alert, che sono automaticamente attivati sulle SIM e non potranno essere disattivati dal Cliente neppure su richiesta.

3. Servizi

Enegan presta in favore dei propri clienti i seguenti servizi:

- servizi Telefonici in postazione fissa (servizi voce interpersonali basati sull'uso di numeri), in tecnologia servizio voce VOIP (Voice Over Internet Protocol) una tecnologia che permette al Cliente di effettuare una conversazione telefonica sfruttando la connessione internet; o
- servizi Telefonici in postazione fissa (servizi voce interpersonali basati sull'uso di numeri), in modalità WLR (Wholesale Line Rental), che sfruttano la rete telefonica tradizionale (PSTN) basata sull'uso del doppino in rame;
- il Servizio di Accesso ad Internet in tecnologia xDSL ovvero in quella modalità a cui appartiene l'intera famiglia di tecnologie DSL che fornisce trasmissione digitale dei dati su una linea in rame della rete telefonica fissa locale.
- il Servizio di Accesso ad Internet su infrastruttura di accesso locale di nuova generazione che consentono, con diverse tecnologie (es. FTTCab e FTTH), di raggiungere velocità superiori a quelle proprie della tecnologia DSL, che rendendo fruibili applicazioni in tempo reale e contenuti multimediali in alta definizione anche per più utilizzatori simultanei e sono forniti esclusivamente sulle aree coperte da tali tecnologie.

Più precisamente, con l'espressione tecnologia: (i) FTTH, si intende il servizio Fibra in cui l'infrastruttura sottostante è costituita esclusivamente da una rete di accesso in fibra fino all'unità immobiliare del Cliente; (ii) FTTC, si intende il servizio su rete di accesso Fibra mista Rame, in cui la fibra arriva soltanto fino a nodi intermedi come l'armadio di strada;

il Servizio di Accesso ad Internet wireless ovvero in modalità Fibra mista Radio in cui la fibra arriva soltanto fino a nodi intermedi e il Cliente è raggiunto in tecnologia radio, mediante l'utilizzo di un'antenna (cd. Fixed Wireless Acces, "FWA");

- il Servizio di Comunicazione Mobile e personale che viene offerto da Enegan mediante l'accesso all'infrastruttura di rete fornita da Vodafone Italia SpA in tecnologia GSM e 4G (velocità massima 60Mbit/s), Per informazioni sulla copertura di rete e qualità dei servizi cfr <http://voda.it/coperturavf4g>

Tutti i suddetti servizi sono offerti in modalità di accesso indiretto, ossia mediante accordi per l'accesso all'ingrosso alla rete di terzi operatori. Fatta eccezione per il servizio di comunicazione mobile, e quanto diversamente disposto dalla disciplina regolamentare, in caso di contestuale richiesta di migrazione del servizio fonia e dati, onde evitare disservizi nei confronti del Cliente, Enegan procederà all'attivazione dapprima del servizio dati e, successivamente, qualora quest'ultimo sia stato effettivamente attivato, avvierà il servizio telefonia.

4. STANDARD GENERALI E SPECIFICI DI QUALITÀ DEI SERVIZI E INDENNIZZI

4.1 Standard di qualità

Enegan si impegna a rilevare ed aggiornare i parametri del servizio reso nei confronti del Cliente. A tal proposito, si allegano alla presente Carta dei Servizi gli obiettivi fissati per l'anno in corso conformemente a quanto prescritto dalle seguenti Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni: n. 156/23/CONS e s.m.i. per i servizi di rete fissa anche ad accesso wireless e n. 23/23/CONS e s.m.i. per i servizi di comunicazione mobile e personale.

Ad ogni modo, le suddette rilevazioni saranno comunicate all'Autorità e messe inoltre a

disposizione dei Clienti attraverso la pubblicazione sul sito internet di EneGan nella sezione dedicata ai servizi di telecomunicazioni.

4.2 Tempi attivazione Servizi

Enegan si impegna ad attivare il/i servizio/i entro 60 giorni dalla sottoscrizione del modulo di adesione, o nel diverso termine stabilito nel Contratto. Enegan terrà aggiornato il Cliente su tempi e modalità di attivazione. In caso di problematiche o ritardi nell'attivazione del Servizio, per cause non imputabili ad Enegan, quest'ultima comunicherà prontamente i motivi del ritardo e, se possibile, i tempi di attivazione. In caso di ritardo imputabile ad Enegan, il Cliente avrà diritto agli indennizzi automatici previsti al punto 4.4.1.

4.3 Tempi risoluzione malfunzionamenti

Enegan si impegna a fornire il/i Servizio/i di assistenza e manutenzione con interventi a distanza attraverso la rete telefonica e/o rete internet. Una volta segnalato il malfunzionamento, il reparto tecnico provvederà, dopo le dovute verifiche, a gestire la segnalazione medesima verso i fornitori. Enegan si impegna a risolvere eventuali guasti e malfunzionamenti entro 3 giorni lavorativi decorrenti dal giorno lavorativo successivo a quello in cui viene presentata la segnalazione/reclamo da parte del Cliente.

Enegan si riserva la possibilità di sospendere la fornitura del/i Servizio/i, in tutto o in parte, in caso di modifiche al/ai Servizio/i e/o interventi per manutenzione della linea, dei quali se programmati verrà data tempestiva comunicazione al Cliente, e, comunque, per qualsivoglia causa non imputabile ad Enegan o dovuti a caso fortuito o forza maggiore. In ogni caso, Enegan si attiverà per risolvere i problemi tecnici, arrecando ai Clienti i minori disagi possibili.

4.4 Indennizzi

4.4.1 Indennizzi automatici

Enegan provvederà ad indennizzare i propri Clienti in modalità automatica, senza necessità di espressa richiesta di indennizzo

- I) in caso di ritardo imputabile ad ENEGAN nell'attivazione del servizio o trasloco dell'utenza rispetto al termine massimo previsto nel Contratto o per il trasloco dell'utenza, e
- II) in caso di sospensione o cessazione amministrativa del servizio in assenza dei relativi presupposti o del previsto preavviso.

In tali casi, ENEGAN, dietro reclamo del Cliente, corrisponderà un indennizzo pari a Euro 15,00, aumentato ad Euro 20,00 in caso di Servizio a banda ultra-larga (ossia con capacità di trasmissione superiore a 30 Mbit/s), per ogni giorno di ritardo o di illegittima sospensione, in ogni caso fino ad un massimo di Euro 450,00. Tali indennizzi verranno corrisposti in maniera automatica mediante accredito nella prima fattura utile decorsi quarantacinque giorni dalla segnalazione del disservizio o dalla risoluzione dello stesso, se successiva alla segnalazione, ferma restando la possibilità per ENEGAN di ripetere successivamente somme che dovessero risultare indebitamente versate.

Qualora la somma da corrispondere superi l'importo della prima fattura utile, e la parte in eccesso l'importo di Euro 100,00, il Cliente potrà chiedere di ricevere l'eccedenza mediante assegno o bonifico bancario, anziché mediante accredito sulle fatture successive. Gli importi indicati sono comprensivi di IVA.

Tale indennizzo automatico sarà in ogni caso unico per tutti i Servizi forniti sul medesimo collegamento o sulla medesima SIM. Inoltre, diversa è l'ipotesi di ritardo nella procedura di cambio operatore o portabilità alla quale si applica quanto previsto al successivo punto 4.4.2.

4.4.2 Indennizzi a richiesta

Inoltre, nel caso di:

- a) ritardo nella prestazione del servizio di cambio operatore e/o portabilità del numero rispetto al termine contrattualmente previsto per l'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 e/o cambio operatore,
- b) fuori dai casi considerati al successivo 4.4.3, guasto o malfunzionamento del Servizio, che non sia risolto entro il termine massimo di riparazione garantito da Enegan;
- c) ritardo nella risposta ad un reclamo rispetto a quanto indicato nel par. 2.6,
- d) ritardo nella modifica o disattivazione della prestazione accessoria di disabilitazione delle chiamate, rispetto al termine di 5 giorni lavorativi dalla richiesta;
 il Cliente potrà chiedere, nel caso a) e b), un indennizzo di 2 Euro per ogni giorno lavorativo di ritardo, guasto o malfunzionamento fino ad un massimo di 60 Euro, e, nei casi c) e d), un indennizzo di 2 Euro per ogni 5 giorni lavorativi di ritardo, fino ad un massimo di 60 Euro.

Tali indennizzi non sono dovuti per ritardi, disservizi, guasti o malfunzionamenti, non direttamente imputabili a Enegan. Tali indennizzi sono computati in maniera unitaria in caso di reclami riconducibili al medesimo disservizio. L'indennizzo di cui alla lettera c) è computato in maniera unitaria anche in caso di più utenze interessate dal reclamo/segnalazione. Il reclamo/segnalazione deve essere circostanziato. Il dies a quo per il calcolo di tali indennizzi è la data del reclamo o il successivo inutile decorso del termine che ne è presupposto applicativo. Tali indennizzi saranno accreditati a partire dalla prima fattura utile successiva alla definizione del reclamo con accoglimento totale o parziale della richiesta di indennizzo (ovvero, in caso di interruzione del rapporto, l'eventuale accredito avverrà mediante bonifico bancario, alle coordinate bancarie fornite dal Cliente).

4.4.3 Indennizzi per mancato rispetto delle garanzie di qualità della connessione fissa (rame, fibra, fibra mista a rame e fibra mista a radio).

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, 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 - gli indennizzi di seguito indicati, o avviare una procedura tramite piattaforma ConciliaWeb di AGCom:

- a) in caso di mancato rispetto delle velocità minime: un importo pari alla metà del canone mensile per il Servizio;
- b) 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;
- c) 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;
- d) 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 Euro 100,00 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).

4.4.4 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.

Enegan si riserva di effettuare la verifica sulla effettiva sussistenza degli eventi che comportano il diritto all'indennizzo entro 45 giorni dalla data di ricezione della segnalazione o del reclamo. In ogni caso, l'indennizzo non sarà dovuto qualora il ritardo o il malfunzionamento o qualsiasi evento per il quale è possibile richiedere un indennizzo non siano imputabili ad Enegan o siano stati determinati da forza maggiore, caso fortuito o utilizzo del servizio non conforme alle condizioni contrattuali.

4.4.5 Se il Cliente ha utilizzato i servizi in maniera anomala o, comunque, non conforme alla causa e alle condizioni del Contratto sono esclusi gli indennizzi per disservizi conseguenti e/o anche indirettamente collegati a tale utilizzo.

4.5 Qualità dei servizi

Enegan pubblica alla voce "Trasparenza Tecnica" accessibile dalla home page della sezione del sito web riservata alle telecomunicazioni, le informazioni relative alle caratteristiche qualitative e prestazioni di ciascun'offerta di servizi di comunicazione elettronica su rete fissa (rame, fibra, fibra mista rame e fibra mista radio) 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 proprio fornitore di rete.

Tra le informazioni rese per le offerte di rete fissa anche alcuni importanti parametri di qualità della connessione: la tecnologia utilizzata, la velocità minima, massima e normalmente disponibile in download e in upload; il ritardo massimo di trasmissione dati proprio e il tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione offerta.

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, per monitorare la qualità dei servizi erogati, Enegan utilizza indicatori di qualità dei servizi in linea con le definizioni e i metodi di misurazione previsti dalla Delibera n.179/03/CSP, dalla Delibera n. 156/23/CONS e dalla Delibera n. 23/23/CONS dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e dalle disposizioni dettate dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche.

Enegan aggiornerà i suddetti standard in rapporto ai risultati conseguiti nell’anno precedente, tenendo conto dei suggerimenti dei Clienti e delle verifiche periodiche. Le rilevazioni semestrali e annuali sui risultati raggiunti sono periodicamente pubblicate sul sito www.enezan.it, nell’apposita sezione riservata alle telecomunicazioni, e comunicate all’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Di seguito Enegan indica per i suddetti standard i propri obiettivi per l’anno di riferimento 2025.

Sul sito sono altresì pubblicati gli obiettivi e le relazioni semestrali e annuali relative agli anni passati, che in parte differiscono da quelli 2025 in quanto basati su disposizioni previgenti.

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, 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 sul sito 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 erogati i servizi della Scrivente.

5. Tutela dei dati personali

Ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, Enegan desidera fornire ai propri clienti alcune informazioni sul trattamento dei dati personali degli stessi. A tal fine si allega, alla presente Carta dei Servizi, la relativa Informativa che è stata redatta in conformità.

6. Procedura di conciliazione

Nel caso in cui insorga una controversia non risolta a seguito di reclamo (escluse le controversie attinenti unicamente al recupero di crediti relativi a prestazioni effettuate dall'operatore, ad eccezione di quelle su crediti o prestazioni contestate dal Cliente), il Cliente può esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione presso i Corecom accedendo alla piattaforma "Conciliaweb" all'indirizzo: <https://conciliaweb.agcom.it> oppure ricorrendo ad un organismo ADR, secondo quanto previsto dall'art. 3 dell'Allegato A alla Delibera 353/19/CONS. La proposizione del tentativo obbligatorio di conciliazione sospende i termini per agire in sede giurisdizionale fino alla conclusione della procedura ma la condizione di procedibilità si considera comunque avverata trascorsi 30 giorni dalla proposizione dell'istanza di conciliazione. In caso di mancata conciliazione, la definizione della controversia potrà essere deferita entro 3 mesi all'AGCOM, secondo quanto previsto dalla Delibera n. 194/23/CONS e Regolamenti sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori, sempre che non sia adita l'Autorità giudiziaria.

Allegato A -

OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA

Si riportano di seguito gli obiettivi di qualità di Enegan S.p.A., per l'anno 2025, 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		Servizi cui si applica	Misura / Indicazioni obbligatorie	Unità di misura	Obiettivo
Reclami sugli addebiti (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	3,00%
			Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse	%	100,00%
Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	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	%	1,00%
Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n.156/23/CONS) (A)	Rapporto a): ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	ND
			Percentile 95% ^(B) del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	ND
			Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	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
			Numero dei contratti completati		
	Rapporto b): ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	52
			Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	50
			Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di	giorni	51

			rilevazione		
			Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	95,00%
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	87,00%
			Numero dei contratti completati		2494
		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	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 (Allegato 5 delibera n. 156/23/CONS) (C)		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	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	%	15,00%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS) (P)	Rapporto a): servizi forniti con proprie infrastrutture	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	N/A
			Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	N/A
			Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	N/A
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	N/A
	Rapporto b): servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	130 ore
			Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	65 ore
			Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	85 ore

		Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	15,00%
Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS) (E)	Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico	Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali	%	48,00%
Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS)	Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico	Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	N/A
		95° percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	N/A

(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:

- a) assenza del cliente o inaccessibilità dei locali al momento dell'appuntamento concordato;
- b) rinvio richiesto dal cliente o dall'altro operatore di accesso che fornisce la struttura, in caso di cambio operatore;
- c) 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 Enegan S.p.A., per l'anno 2025, sulla base di quanto previsto dalla Delibera n. 23/23/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Denominazione indicatore		Servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Obiettivo
Reclami sugli addebiti (Allegato 2 delibera n. 23/23/CONS)	Definizione 1):	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	%	2,00%
	Definizione 2):	servizi pre-pagati	rapporto tra il numero di reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile 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 (Allegato 3 delibera n. 23/23/CONS)		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	%	1,00%
Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n.23/23/CONS)		servizi pre-pagati	percentile 95% del tempo di fornitura	minuti	N/A
			percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	N/A
		servizi post-pagati	percentile 95% del tempo di fornitura	minuti	129600
			percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	8,00%
Accessibilità al servizio voce (Allegato 5 delibera n. 23/23/CONS)	Definizione 1):	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%

	Definizione 2):	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%
	Definizione 3):	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%
	Definizione 4):	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	%	N/A
	Definizione 5):	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	%	N/A
Probabilità di mantenimento o della connessione voce (Allegato 6 delibera n. 23/23/CONS)	Definizione 1):	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%
	Definizione 2):	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 sulla rete	%	99,50%
	Definizione 3):	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%

	Definizione 4):	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
	Definizione 5):	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 Enegan S.p.A., per l'anno 2025, sulla base di quanto previsto dalla Delibera n. 79/09/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

(Allegato A alla delibera 79/09/CSP)

INDICATORI	MISURE	OBIETTIVI
1 - tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto per presentare un reclamo	Media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" per presentare un reclamo	≤ 70 secondi
2 - tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "addetto" all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) di assistenza e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente per fornire il servizio richiesto	a) Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	≤ 70 secondi
	b) percentuale di chiamate entranti per le quali il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	≥ 45%
3 - percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza	Percentuale	≥ 80%

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

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 similari 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 impreveduti 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 opposti 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 opporsi 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 opporsi 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.

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.

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.