

## Informazioni Societarie

Enegan S.p.A.

Sede Legale Viale Spartaco Lavagnini 20 - 50129 Firenze

Cap. soc. euro 10.030.090,00 i.v.

C.C.i.a.a. 593344 Reg. Imprese Firenze 06017420487 - C.F./P.IVA 06017420487.

## Recapiti dell'Impresa

Da Cellulare: 055 0 978 378

Da Telefono Fisso: 800 978 378

## Condizioni Generali di Contratto

### ART. 1 – OGGETTO DEL CONTRATTO

1.1 Le presenti condizioni generali di contratto (nel seguito, le “Condizioni”) disciplinano la fornitura da parte di Enegan S.p.A. (nel seguito, “Enegan”) del servizio di telefonia e dei prodotti (di seguito congiuntamente i “Servizi”) secondo quanto richiesto nel modulo di adesione (nel seguito, “Modulo di Adesione”) a favore del cliente di cui al Modulo di Adesione (nel seguito, “Cliente”).

1.2 Il rapporto tra Enegan e il Cliente per l'erogazione dei Servizi è regolato, oltre che dalle presenti Condizioni, dal Modulo di Adesione, dalla carta dei servizi reperibile sul sito [www.enegan.it](http://www.enegan.it) nell'apposita sezione dedicata ai prodotti e servizi telefonia (nel seguito, la “Carta dei Servizi”) e dagli ulteriori allegati al presente contratto (nel seguito, il “Contratto”).

### ART. 2 – TIPOLOGIA DEI SERVIZI E PRODOTTI

#### 2.1 Tipologia dei Servizi:

2.1.1 Servizio “Voip” (voice over internet protocol): è il Servizio che consente al Cliente di effettuare e ricevere comunicazioni telefoniche attraverso la linea dati (XDsl o fibra). Il servizio Voip potrebbe non garantire la trasmissione con fax o pos, oltre che la possibilità di effettuare chiamate verso numerazioni speciali e/o non geografiche o satellitari.

2.1.2 Servizio “XDsl”: è il Servizio di connettività per l'accesso alla rete internet. Il servizio XDsl presuppone per la sua attivazione la disponibilità da parte del Cliente dei seguenti requisiti minimi: (a) impianto telefonico ed eventuale centralino abilitati alla connessione XDsl (il Cliente riconosce ed accetta che la predisposizione tecnica della linea telefonica e l'abilitazione della stessa alla connessione con tecnologia XDsl può essere correttamente effettuata da un operatore terzo e non dipende dall'attività di Enegan); (b) modem o router, detenuto a qualsiasi titolo dal Cliente e compatibile con la connessione XDsl ed in particolar modo con i protocolli di incapsulamento specificati da Enegan; e (c) gli altri prodotti necessari per l'utilizzazione del Servizio, se non compresi nell'offerta Sottoscritta (ad esempio telefoni, p.c., etc.).

2.1.3 Servizio “Fibra”: è il Servizio che consente di raggiungere velocità superiori a quelle fino ad oggi possibili con tecnologie ADSL2+, rendendo fruibili applicazioni in tempo reale e contenuti multimediali in alta definizione anche per più utilizzatori simultanei. Il servizio Fibra è fornito

## ENEGAN SPA

### SEDE LEGALE

Viale Spartaco Lavagnini 20 - 50129 Firenze

Cap. soc. euro 10.030.090,00 i.v. - C.C.i.a.a. 593344

Reg. Imprese Firenze 06017420487 - C.F./P.IVA 06017420487

### SEDI OPERATIVE

Via Limitese, 108

50059 Vinci (FI)

Via Senegal, 41 Int.A - 58100, Grosseto

NUMERO VERDE  
800 363 426

[info@enegan.it](mailto:info@enegan.it) | [enegan.it](http://enegan.it)

esclusivamente sulle aree coperte da tecnologia FTTCab/FTTE o FTTH e può essere soggetto a limitazioni tecniche di velocità e geografiche. 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 in cui la fibra arriva soltanto fino a nodi intermedi come l'armadio di strada.

2.2 Il Cliente prende atto ed accetta l'esistenza del registro elettronico di funzionamento ("log" di Enegan). Il contenuto del log ha carattere di riservatezza assoluta e potrà essere divulgato esclusivamente su richiesta delle autorità competenti e, nel rispetto dei tempi di conservazione indicati dal Garante privacy, potrà essere accessibile per la gestione di reclami da parte dei clienti o per la prevenzione di eventuali frodi ed abusi.

2.3 Nel passaggio da altro operatore telefonico, il Cliente potrà richiedere di mantenere la numerazione telefonica già assegnatagli. La richiesta dovrà essere fatta pervenire a Enegan contestualmente alla sottoscrizione del Modulo di Adesione, con indicazione del codice di migrazione.

2.4 Il Contratto avente ad oggetto l'acquisto dei prodotti forniti da Enegan potrà prevedere il pagamento in 24 rate mensili o in un'unica soluzione secondo quanto meglio dettagliato nell'offerta sottoscritta dal Cliente e nell'apposita modulistica di attivazione con allegate le presenti condizioni generali di contratto. Qualora Enegan formuli specifiche offerte di Servizi in cui uno o più beni strumentali all'utilizzo degli stessi siano forniti in comodato d'uso gratuito, quest'ultimo avrà una durata di 24 mesi. alla scadenza di detto termine il Cliente avrà facoltà di acquistare i beni oggetto del comodato per un corrispettivo pari ad € 1,00, o in alternativa potrà restituire i beni a propria cura e spese, debitamente riposti nei loro imballi originari e perfettamente funzionanti. Qualora il Cliente non manifesti la propria preferenza entro la scadenza del contratto di comodato, mediante comunicazione da inviarsi ad Enegan S.p.a. tramite raccomandata o pec, si dovrà presumere che abbia inteso esercitare l'opzione di acquisto ed Enegan addebiterà il relativo corrispettivo nella fattura dei Servizi forniti. Il bene verrà ceduto nello stato di fatto in cui si troverà, risultando esclusa ogni garanzia per vizi palesi od occulti a favore del comodatario cui lo stato del bene è noto. In caso di mancata restituzione dei beni nei loro imballi originari entro 10 giorni dalla comunicazione in cui il Cliente abbia manifestato la propria volontà di non acquistare i beni o dalla comunicazione di recesso dai Servizi di telefonia offerti da Enegan, o dalla cessazione dei servizi per qualsivoglia ragione (ivi incluso il recesso da parte di Enegan) ovvero i beni dovessero risultare danneggiati o difettosi quest'ultima addebiterà al Cliente una somma pari ad € 200,00 (euro duecento/00). 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.

### ART. 3 ATTIVAZIONE DEL/I SERVIZIO/I

3.1 L'attivazione dei Servizi è subordinata a verifiche tecniche di fattibilità, da parte di Enegan, il cui esito negativo comporterà la decadenza della proposta di Contratto del Cliente, senza che per ciò possa essere imputata alcuna responsabilità ad Enegan. Nel caso di fornitura relativa a una pluralità di Servizi, qualora non fosse possibile attivare uno o più degli stessi, Enegan ne darà immediata

## ENEGAN SPA

### SEDE LEGALE

Viale Spartaco Lavagnini 20 - 50129 Firenze

Cap. soc. euro 10.030.090,00 i.v. - C.C.i.a.a. 593344

Reg. Imprese Firenze 06017420487 - C.F./P.IVA 06017420487

### SEDI OPERATIVE

Via Limitese, 108

50059 Vinci (FI)

Via Senegal, 41 Int.A - 58100, Grosseto

NUMERO VERDE  
800 363 426

info@enegan.it | enegan.it

comunicazione al Cliente e si riserva la facoltà di procedere all'attivazione solo di parte dei Servizi richiesti nel Modulo di Adesione, ferma la facoltà del Cliente di risolvere il Contratto.

3.2 Enegan, inoltre, si riserva la facoltà di non attivare i Servizi richiesti dal Cliente nei seguenti casi:

3.2.1 qualora il Cliente risulti già in precedenza inadempiente nei confronti di Enegan o risulti moroso nei confronti dell'originario operatore esistente;

3.2.2 qualora il Cliente non rispetti quanto previsto all'Articolo 3.5;

3.2.3 qualora il Cliente risulti protestato o soggetto a procedure esecutive, ovvero abbia chiesto l'ammissione o risulti assoggettato a procedure concorsuali, compresa l'amministrazione controllata.

3.3 Per tutti i casi di cui al precedente Articolo 3.2, Enegan si riserva la possibilità di autorizzare eccezionalmente l'attivazione dei Servizi a fronte del versamento di un deposito cauzionale da stabilire a seconda dei Servizi richiesti.

3.4 Fermo restando l'impegno di Enegan di ridurre al minimo i tempi necessari per l'attivazione dei Servizi, questi verranno attivati, nel caso di linea attiva, entro i termini indicati nella Carta dei Servizi. Nel caso di mancato rispetto dei tempi di attivazione dei Servizi per causa imputabile ad Enegan, il Cliente avrà diritto, a seguito di apposita segnalazione di disservizio, all'indennizzo previsto nella Carta dei Servizi. In caso di ritardo nell'attivazione per problemi di natura tecnica o per cause imputabili a soggetti terzi e/o al Cliente stesso, Enegan ne darà immediata comunicazione al Cliente e non potrà essere ritenuta in alcun modo responsabile. In tali casi, Enegan si riserva la facoltà di concordare con il Cliente nuovi tempi e nuove modalità di attivazione.

3.5 La richiesta di erogazione del Servizio XDSL o Fibra, nel caso di linea già attiva con altro operatore di accesso, deve essere effettuata dal soggetto titolare del rapporto contrattuale con l'operatore di accesso in essere al momento della conclusione del Contratto (di seguito, il "Titolare") ovvero da soggetto che abbia ricevuto a tal fine idonea e valida autorizzazione dal Titolare e sia pertanto munito dei relativi poteri. Il Cliente riconosce che l'accettazione del Contratto per i Servizi XDSL o Fibra implica ed ha come conseguenza la cessazione di qualsiasi rapporto contrattuale tra il Cliente ed altro operatore di accesso telefonico diverso da Enegan. Rimane a carico del Cliente l'eventuale disdetta amministrativa nei confronti del precedente operatore. 3.6 Il Cliente prende atto ed accetta che:

3.6.1 l'attivazione dei Servizi potrebbe non avvenire in modo simultaneo;

3.6.2 le attività tecniche necessarie all'attivazione dei Servizi possono determinare una discontinuità dello stesso normalmente limitata al giorno di effettuazione della variazione, salvo imprevisti tecnici

3.6.3 nel caso d'interruzione nell'erogazione dell'energia elettrica, qualora il Cliente non si sia autonomamente dotato di apparati alternativi che gli consentano di sopperire alla mancanza di energia, il Servizio potrebbe non essere in grado di funzionare;

3.6.4 la velocità di navigazione in internet riportata nella descrizione delle singole offerte dipende da molteplici e variabili fattori tecnici, quali la distanza della rete d'accesso che separa la casa del Cliente dalla centrale in cui è attestata la linea telefonica, il livello di congestione della rete internet,

## ENEGAN SPA

### SEDE LEGALE

Viale Spartaco Lavagnini 20 - 50129 Firenze

Cap. soc. euro 10.030.090,00 i.v. - C.C.i.a.a. 593344

Reg. Imprese Firenze 06017420487 - C.F./P.IVA 06017420487

### SEDI OPERATIVE

Via Limitese, 108

50059 Vinci (FI)

Via Senegal, 41 Int.A - 58100, Grosseto

NUMERO VERDE  
800 363 426

info@enegan.it | enegan.it

i server dei siti web cui il Cliente si collega e le caratteristiche del modem e dei dispositivi utilizzati dal Cliente.

3.7 I Servizi sono offerti in via continuativa ed ininterrotta tutti i giorni dell'anno, inclusi i festivi, per 24 ore al giorno, salvo interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria che potranno comportare la sospensione dello stesso.

#### ART. 4 RIPENSAMENTO – DURATA – RECESSO

4.1 Qualora il Contratto sia stato concluso in un luogo diverso dai locali commerciali di Enegan o a distanza, il Cliente consumatore può recedere dal Contratto senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione entro 14 giorni decorrenti dalla conclusione del Contratto, salvo diverso termine previsto dalla legge applicabile. Per esercitare il diritto di ripensamento, il Cliente dovrà inviare un'esplicita comunicazione in tal senso, eventualmente utilizzando il modulo consegnato unitamente alla documentazione contrattuale o comunque reperibile sul sito [www.enegan.it](http://www.enegan.it), ai seguenti recapiti: Enegan S.p.A., via Limitese 108, 50059, Sovigliana, Vinci (FI); a mezzo fax al numero 0564.421314 o all'indirizzo mail: [modulistica@enegan.it](mailto:modulistica@enegan.it).

4.2 Il Contratto è a tempo indeterminato, con un vincolo di permanenza minima di 24 mesi decorrenti dalla data di attivazione da parte di Enegan, fermo restando il diritto di ciascuna parte di recedere, in qualsiasi momento con un preavviso di 30 giorni. Il Cliente potrà recedere dal presente Contratto mediante comunicazione scritta da inviare ad Enegan, a mezzo lettera raccomandata a/r al seguente indirizzo: Enegan s.p.a., via Limitese n. 108 - 50059 Vinci (FI), o a mezzo pec all' indirizzo: [servizioclienti.tlc@pec.enegan.com](mailto:servizioclienti.tlc@pec.enegan.com) Nel caso di comunicazione di recesso esercitato tramite raccomandata A/R o PEC, il Cliente dovrà allegare alla stessa copia di un proprio documento di identità, manifestando la propria volontà in ordine alle modalità di pagamento, rateizzato o in un'unica soluzione, degli importi di cui al successivo articolo 4.3 e relativi all'acquisto dei prodotti e/o servizi offerti congiuntamente al servizio principale.

4.3 In caso di recesso del Cliente, Enegan procederà alla disattivazione dei Servizi entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione. Inoltre, salvi i casi di recesso del Cliente a seguito della variazione delle condizioni economiche e/o contrattuali da parte di Enegan ai sensi del successivo Articolo 8.1, Enegan addebiterà al Cliente, nel rispetto di quanto previsto dalla Delibera della Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (nel seguito, "AGCOM") n. 487/18/CONS e s.m.i., i seguenti costi: (a) costi di disattivazione per un valore pari al minimo tra il prezzo implicito dell'offerta sottoscritta dal Cliente ed i costi realmente sostenuti da Enegan; (b) gli sconti di cui il Cliente ha beneficiato, in relazione sia i corrispettivi una tantum (costi di attivazione, costi dei dispositivi e costi di attivazione dei dispositivi) sia i corrispettivi periodici (canoni per la fruizione del servizio), fino al limite della 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. Il Cliente sarà tenuto a corrispondere ad Enegan gli importi dovuti per la fornitura dei Servizi fino alla data di efficacia del recesso. Il Cliente prende atto che la disattivazione del Servizio XDSL non determina, in nessun caso, l'automatica riattivazione del servizio

#### ENEGAN SPA

##### SEDE LEGALE

Viale Spartaco Lavagnini 20 - 50129 Firenze

Cap. soc. euro 10.030.090,00 i.v. - C.C.i.a.a. 593344

Reg. Imprese Firenze 06017420487 - C.F./P.IVA 06017420487

##### SEDI OPERATIVE

Via Limitese, 108

50059 Vinci (FI)

Via Senegal, 41 Int.A - 58100, Grosseto

NUMERO VERDE  
800 363 426

[info@enegan.it](mailto:info@enegan.it) | [enegan.it](http://enegan.it)

con il precedente operatore. Qualora Enegan abbia applicato al Cliente uno sconto, di qualunque tipo, sulla tariffa o su altri costi previsti in via ordinaria e generale, il Cliente si impegna a non recedere dal Contratto prima che siano decorsi 24 mesi dall'attivazione del Servizio, rimanendo inteso che, nell'ipotesi in cui il Cliente receda dal Contratto prima dello scadere dei 24 mesi ed in ogni altro caso di cessazione anticipata del Servizio, in conformità alla normativa vigente, Enegan provvederà ad appiacciare i costi di cui al presente Articolo 4.3.

4.4 Qualora il Cliente, contestualmente all'esercizio del diritto di recesso, comunichi ad Enegan la volontà di riattivare il servizio con il precedente operatore di accesso, Enegan provvederà ad inoltrare la relativa richiesta nel rispetto delle disposizioni di cui alla Delibera AGCOM n. 694/06/CONS e s.m.i.. In tali casi, al fine di non creare disservizi al Cliente, la linea XDSL di quest'ultimo resterà comunque attiva con Enegan sino al passaggio della linea alla gestione del nuovo operatore e il Cliente si impegna a pagare i corrispettivi dovuti fino all'effettiva disattivazione del Servizio. Decorsi 30 giorni dall'inoltro, da parte di Enegan al precedente operatore di accesso, della richiesta di riattivazione del Servizio Voip e XDSL, senza che questi vi abbia provveduto, Enegan si riserva la facoltà di disattivare in ogni caso i Servizi senza che ciò possa comportare alcuna responsabilità in capo a Enegan.

#### ART. 5 FORNITURA DEI SERVIZI IN MODALITÀ VOIP/XDSL/FIBRA

5.1 Il Cliente prende atto che la fornitura dei servizi in modalità Voip/XDSL/FIBRA, da parte di Enegan, come operatore unico, consente di accedere, alla rete pubblica di comunicazione elettronica.

5.2 Enegan provvederà ad effettuare tutte le formalità tecniche ed amministrative, necessarie all'attivazione dei servizi, anche nei confronti del precedente operatore di accesso del Cliente.

5.3 Successivamente all'attivazione effettiva dei servizi oggetto del presente Contratto, il Cliente si impegna a comunicare per iscritto con raccomandata a/ R al precedente operatore, la cessazione del contratto per gli eventuali servizi aggiuntivi e o canoni di abbonamento.

5.4 Il Cliente riconosce ed accetta che a far data dall'attivazione del servizio non sarà possibile effettuare chiamate con altri operatori digitando il relativo codice di accesso, né richiedere a Enegan di attivare il servizio di Carrier selection equal access in modalità di preselezione automatica con un altro operatore. Inoltre, non sarà possibile effettuare chiamate con altri operatori utilizzando la Carrier selection equal access.

5.5 Il Cliente riconosce ed accetta che l'attivazione del servizio di telefonia fissa in modalità voip non garantisce il funzionamento di eventuali servizi accessori forniti da terzi e che basano il loro funzionamento sulla linea telefonica del Cliente (quali, a titolo esemplificativo, telesoccorso, filodiffusione, ecc.).

5.6 Il Cliente riconosce ed accetta che le attività tecniche necessarie all'attivazione dei servizi in modalità Voip/XDSL/FIBRA possono determinare una discontinuità dei medesimi, normalmente limitata ad un tempo di 24 ore da quando viene effettuata la variazione da parte dei fornitori di Enegan. In caso di discontinuità di durata superiore, Enegan riconoscerà al Cliente gli indennizzi previsti dalla normativa di settore, tranne che nelle ipotesi di cui al successivo Articolo 9.

#### ENEGAN SPA

##### SEDE LEGALE

Viale Spartaco Lavagnini 20 - 50129 Firenze

Cap. soc. euro 10.030.090,00 i.v. - C.C.i.a.a. 593344

Reg. Imprese Firenze 06017420487 - C.F./P.IVA 06017420487

##### SEDI OPERATIVE

Via Limitese, 108

50059 Vinci (FI)

Via Senegal, 41 Int.A - 58100, Grosseto

NUMERO VERDE  
800 363 426

info@enegan.it | enegan.it

## ART. 6 QUALITA' DEL SERVIZIO

6.1 Enegan garantisce i livelli di qualità di cui all'art. 8, comma 6, della Delibera AGCOM n. 244/08/CSP e s.m.i., nonché le informazioni sulle prestazioni fornite con i Servizi, tra cui quelle relative alla tecnologia utilizzata per l'accesso e alle caratteristiche minime che il sistema di accesso del Cliente deve possedere al fine dell'integrale e corretta fruizione degli stessi. Le suddette informazioni, contenute nell'allegato alle presenti Condizioni, nonché le informazioni concernenti le misurazioni statistiche che vengono effettuate periodicamente da Enegan nell'ambito degli indicatori di qualità previsti dalle Delibere AGCOM n. 131/06/Csp e 244/08/Csp e s.m.i., sono pubblicate anche sul sito [www.enegan.it](http://www.enegan.it).

6.2 Nel caso in cui, a seguito del reclamo presentato dal Cliente per mancato rispetto dei livelli di qualità, non venga ripristinato il livello medesimo, il Cliente potrà recedere senza costi dal presente Contratto, con un preavviso di 30 giorni, mediante comunicazione scritta da inviare ai recapiti di cui all'Articolo 4.

6.3 Enegan, su richiesta del Cliente ed in conformità a quanto previsto dalla normativa in materia di protezione dei dati personali (Reg. dell'Unione europea 679/2016 e D.lgs. 196/2003), fornisce gratuitamente la documentazione di tutte le comunicazioni telefoniche, con le ultime tre cifre oscurate, effettuate dal Cliente sulla base di un proprio sistema interno di rilevazione. Nel caso di reiterato reclamo, se il Cliente ne fa richiesta ai sensi della vigente normativa sulla privacy, Enegan fornisce documentazione dettagliata del traffico effettuato con visibilità completa di una o più numerazioni in uscita in contestazione.

## ART. 7 FATTURAZIONE E PAGAMENTI

7.1 La bolletta telefonica costituisce fattura e sarà inviata al Cliente per posta ordinaria e/o posta elettronica a seconda della modalità prescelta dal Cliente. Le spese di spedizione della fattura saranno a carico del Cliente, salvo quanto previsto dal modulo di adesione sottoscritto e nei limiti dell'importo richiesto.

7.2 Oltre alle indicazioni prescritte dalla normativa vigente, le fatture indicano il numero di fattura, la data di emissione, il periodo di riferimento e la data di scadenza, i singoli elementi del corrispettivo, le imposte e tasse previste dalla normativa vigente, eventuali accrediti a favore del Cliente, eventuali rimborsi per spese amministrative. Salvo quanto diversamente previsto nel Piano Tariffario, la fatturazione dei canoni, dei costi e degli oneri amministrativi relativi alla fornitura del/i Servizio/i sarà mensile anticipata mentre la fatturazione del costo relativo al traffico a consumo eventualmente svolto sarà mensile posticipata.

7.3 L'importo delle fatture emesse da Enegan è dovuto dal Cliente entro la data indicata nella fattura, che non potrà essere inferiore a 15 giorni, mediante il sistema di pagamento prescelto. In caso di addebito SDD lo stesso è addebitato direttamente da Enegan entro il termine di cui sopra. Nessun importo è comunque dovuto all'incaricato di Enegan all'atto della sottoscrizione della proposta contrattuale o successivamente.

7.4 La fattura si intende ricevuta dal Cliente trascorsi 10 giorni dalla sua spedizione per posta ordinaria o dal momento dell'invio da parte di Enegan per posta elettronica. Enegan si riserva la

### ENEGAN SPA

#### SEDE LEGALE

Viale Spartaco Lavagnini 20 - 50129 Firenze

Cap. soc. euro 10.030.090,00 i.v. - C.C.i.a.a. 593344

Reg. Imprese Firenze 06017420487 - C.F./P.IVA 06017420487

#### SEDI OPERATIVE

Via Limitese, 108

50059 Vinci (FI)

Via Senegal, 41 Int.A - 58100, Grosseto

NUMERO VERDE  
800 363 426

[info@enegan.it](mailto:info@enegan.it) | [enegan.it](http://enegan.it)

facoltà di non emettere la fattura mensile ove risulti di importo inferiore a Euro 6 e di cumulare quanto dovuto dal Cliente con gli importi conteggiati nella fattura relativa al periodo successivo, dandone adeguata evidenza al Cliente.

7.5 In caso di inadempimento totale o parziale del Cliente all'obbligo di pagamento delle fatture o in caso di ritardo superiore a 15 giorni, Enegan potrà sospendere l'erogazione dei Servizi, con preavviso non inferiore a 40 giorni e previo invio al Cliente, tramite pec o raccomandata a.r, della contestazione del mancato pagamento. Qualora il Cliente non abbia saldato il suo debito entro 15 giorni dalla sospensione, Enegan avrà il diritto di risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 del Codice Civile. Si sottolinea che tale limitazione e/o sospensione dei Servizi rappresenta una mera facoltà di Enegan; pertanto il Cliente non potrà avanzare alcuna pretesa nel caso in cui tale facoltà non venga esercitata. La sospensione si applica a tutti i Servizi fatturati congiuntamente nella fattura insoluta, anche nel caso di inadempimento parziale del Cliente in assenza di formale contestazione di quest'ultimo. Nell'ipotesi di Contratto stipulato con imprese o pubbliche amministrazioni in applicazione del Decreto legislativo n. 231/2002 s.m.i., in caso di mancato, parziale e/o ritardato pagamento delle fatture il Cliente sarà tenuto, senza la necessità di formale messa in mora da parte di Enegan, alla corresponsione in favore di quest'ultimo di interessi moratori sugli importi delle fatture insolute al tasso BCE tempo per tempo vigente aumentato di 8 punti percentuali, dal giorno successivo alla scadenza di ciascuna fattura e sino all'integrale soddisfo. Nell'ipotesi di transazioni non commerciali, in caso di mancato, parziale o ritardato pagamento saranno applicati interessi di mora calcolati su base annua e pari al tasso Ufficiale di Riferimento (tUR) aumentato di 3,5 punti percentuali per il periodo di ritardo, senza la necessità di formale messa in mora da parte di Enegan.

7.6 Il Cliente può ottenere il ripristino della fornitura dei Servizi sospesi prima che il Contratto sia risolto dietro pagamento ad Enegan di quanto dovuto a qualsiasi titolo, ragione o causa. I Servizi saranno riattivati entro 2 giorni lavorativi successivi alla comunicazione di avvenuto pagamento della somma dovuta e previo relativo accertamento da parte di Enegan.

7.7 In base a quanto previsto dalla Delibera AGCOM n. 179/03/CSP e nella Carta dei Servizi, Enegan si riserva la facoltà di addebitare al Cliente: (a) i costi operativi sostenuti in caso di mancato pagamento delle fatture per incapienza del conto corrente bancario su cui il Cliente ha domiciliato il pagamento delle fatture; (b) un importo una tantum a titolo di rimborso dei costi di recupero del credito sostenuti in caso di morosità del Cliente; e (c) un importo una tantum a titolo di rimborso dei costi sostenuti per la riattivazione dei Servizi successivamente alla sospensione dello stesso per morosità del Cliente.

7.8 Enegan si riserva espressamente la facoltà di concludere, in futuro, eventuale contratto di factoring e/o incassi pro soluto con apposita impresa, per la gestione e la riscossione di crediti vantati nei confronti della propria clientela.

## ART. 8 MODIFICA DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI E DEL PIANO TELEFONICO E/O TARIFFARIO

8.1 Enegan si impegna a comunicare al Cliente in forma scritta e/o mediante idonea campagna informativa (conforme a quanto previsto dall' allegato A alla Delibera AGCOM n. 519/15 CONS e s.m.i.), ogni modifica delle condizioni contrattuali o/e economiche con un preavviso non inferiore a

### ENEGAN SPA

#### SEDE LEGALE

Viale Spartaco Lavagnini 20 - 50129 Firenze

Cap. soc. euro 10.030.090,00 i.v. - C.C.i.a.a. 593344

Reg. Imprese Firenze 06017420487 - C.F./P.IVA 06017420487

#### SEDI OPERATIVE

Via Limitese, 108

50059 Vinci (FI)

Via Senegal, 41 Int.A - 58100, Grosseto

NUMERO VERDE  
800 363 426

info@enegan.it | enegan.it

30 giorni dalla data di efficacia della modifica stessa. Il Cliente che non intende accettare le modifiche proposte da Enegan potrà comunicare per iscritto la propria volontà di recedere entro e non oltre 60 giorni dall'avvenuta comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali e, in tal caso, non verrà addebitato alcun costo o onere aggiuntivo. In ogni caso, il Cliente sarà tenuto al pagamento degli eventuali importi maturati per la fruizione dei Servizi fino alla data di efficacia del recesso. Nel caso in cui il Cliente non eserciti il diritto di recesso nei tempi e con le modalità di cui sopra, le variazioni si intenderanno accettate. 8.2 Enegan potrà procedere alla modifica delle specifiche tecniche dei Servizi per sopravvenute e comprovate esigenze tecniche, economiche e gestionali, che saranno specificamente indicate al Cliente con apposita comunicazione.

8.3 Il Cliente dichiara, fin da ora, di accettare ogni eventuale modifica del Contratto che sia resa necessaria da disposizioni di legge e/o regolamenti e/o provvedimenti delle competenti autorità o che sia migliorativa delle condizioni contrattuali previste per i Servizi.

8.4 In qualsiasi momento, il Cliente potrà chiedere la variazione del profilo tariffario con un altro tra quelli offerti, inviando ad Enegan una comunicazione scritta a mezzo raccomandata a/r al seguente indirizzo: Enegan s.p.a. via Limitese, 108, 50059 Vinci (FI) o pec servizioclienti.tlc@pec.enegan.com. Enegan potrà valutare, a propria discrezione, se accettare o meno la proposta di variazione delle tariffe. In caso di modifica, il Cliente dovrà corrispondere ad Enegan l'importo corrispondente al nuovo piano tariffario, che verrà regolarmente addebitato nella prima fattura utile.

8.5 Il Cliente che desideri modificare le modalità e le condizioni di erogazione dei Servizi potrà farne richiesta scritta a mezzo raccomandata a.r. o pec. Compatibilmente con i Servizi offerti, Enegan apporgerà le modifiche richieste e ne darà comunicazione scritta al Cliente, indicando la data della loro decorrenza, addebitando gli eventuali costi nella prima fattura utile.

## ART. 9 SOSPENSIONE DEI SERVIZI

9.1 In aggiunta a quanto previsto all'Articolo 7, Enegan si riserva la possibilità di sospendere la fornitura dei Servizi, in tutto o in parte, in caso di:

9.1.1 uso improprio dei Servizi da parte del Cliente, soprattutto qualora esso produca danni o turbative a terzi o violi norme di legge, regolamento e/o altre disposizioni normative;

9.1.2 effettuazione di un anomalo volume di traffico rispetto al consumo medio del 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);

9.1.3 modifiche ai Servizi, interventi per manutenzione della linea (dei quali, se programmati, verrà data tempestiva comunicazione al Cliente), caso fortuito, forza maggiore o qualsivoglia causa non dipendente dalla volontà di Enegan.

9.2 La sospensione dei Servizi in caso di traffico anomalo è una facoltà di Enegan e non costituisce in nessun caso un obbligo di Enegan che, in ogni caso, ha il diritto di pretendere il pagamento del

## ENEGAN SPA

### SEDE LEGALE

Viale Spartaco Lavagnini 20 - 50129 Firenze

Cap. soc. euro 10.030.090,00 i.v. - C.C.i.a.a. 593344

Reg. Imprese Firenze 06017420487 - C.F./P.IVA 06017420487

### SEDI OPERATIVE

Via Limitese, 108

50059 Vinci (FI)

Via Senegal, 41 Int.A - 58100, Grosseto

NUMERO VERDE  
800 363 426

info@enegan.it | enegan.it

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.

9.3 Qualora la sospensione dei Servizi 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 degli stessi. Resta inteso che Enegan si riserva la facoltà di non riattivare i Servizi e di risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 del Codice Civile nel caso in cui la sospensione sia causata da condotte illecite del Cliente.

## ART. 10 SERVIZIO ASSISTENZA CLIENTI E RIMBORSI

10.1 Enegan si impegna a fornire il servizio di assistenza e manutenzione con interventi a distanza attraverso la rete telefonica e/o rete internet. Tali interventi sono compresi nel costo dei Servizi che includono la manutenzione ordinaria.

10.2 Il Cliente può chiedere chiarimenti inerenti al rapporto contrattuale o/e segnalare eventuali guasti e malfunzionamenti dei Servizi contattando il reparto tecnico a mezzo email: [assistenza.tlc@enegan](mailto:assistenza.tlc@enegan) oppure per telefono al numero verde 800978378 attivo dal lunedì al sabato dalle ore 8:30 alle ore 19:30 o al recapito indicato sul sito internet [www.enegan](http://www.enegan), evidenziando la problematica riscontrata. La continuità nel servizio di assistenza tecnica nei giorni festivi sarà garantita a mezzo mail o risponditore automatico. Il reparto tecnico provvederà, dopo le dovute verifiche, a gestire la segnalazione guasti verso i fornitori. Enegan si impegna a far tutto quanto sia nelle proprie possibilità al fine di risolvere eventuali guasti e/o malfunzionamenti della rete e/o dei Servizi entro il termine previsto nella Carta dei Servizi. Nel caso di mancato rispetto dei tempi di ripristino dei Servizi, il Cliente avrà diritto alla corresponsione degli indennizzi previsti nella Carta dei Servizi.

10.3 Nell'ipotesi di intervento a vuoto effettuato su richiesta del Cliente, intendendosi per "intervento a vuoto" ogni intervento tecnico eseguito da personale specializzato esterno a seguito di segnalazione guasti e o disservizi e successivamente chiuso per cause imputabili al Cliente, nella prima fattura utile sarà addebitato al Cliente stesso, a titolo di rimborso dei costi sostenuti, un importo pari a Euro 89,90 IVA esclusa.

10.4 Il Cliente può sollevare reclami sulla fatturazione contattando telefonicamente il servizio Clienti oppure mediante comunicazione scritta, a mezzo lettera raccomandata a/r o a mezzo pec, o tramite fax, da inoltrarsi ai recapiti indicati nella fattura stessa 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 della fattura opponibili validamente dal Cliente.

10.5 Con riguardo al traffico di comunicazione effettuato dal Cliente nel periodo interessato dal reclamo, fanno fede le risultanze delle apparecchiature Enegan.

10.6 In caso di invio del reclamo, il Cliente potrà sospendere il pagamento della fattura reclamata limitatamente alla sola parte dei conteggi oggetto di reclamo e/o al solo Servizio contestato. Il Cliente resterà 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 ai sensi dell'Articolo

## ENEGAN SPA

### SEDE LEGALE

Viale Spartaco Lavagnini 20 - 50129 Firenze

Cap. soc. euro 10.030.090,00 i.v. - C.C.i.a.a. 593344

Reg. Imprese Firenze 06017420487 - C.F./P.IVA 06017420487

### SEDI OPERATIVE

Via Limitese, 108

50059 Vinci (FI)

Via Senegal, 41 Int.A - 58100, Grosseto

NUMERO VERDE  
800 363 426

[info@enegan.it](mailto:info@enegan.it) | [enegan.it](http://enegan.it)

7.5 a decorrere dalla data di scadenza della fattura. Tali interessi saranno addebitati nella prima fattura utile successiva.

10.7 L'esito del reclamo sarà comunicato al Cliente entro 45 giorni dal momento in cui il reclamo è pervenuto e il rimborso, ove dovuto, sarà liquidato da Enegan mediante accredito nella prima fattura utile successiva alla definizione del reclamo (ovvero, in caso di interruzione del rapporto, mediante bonifico bancario in favore del Cliente, alle coordinate bancarie da questi fornite). 10.8 Il Cliente che reputa insoddisfacente l'esito del reclamo, potrà richiedere la documentazione relativa alle verifiche svolte da Enegan ed eventualmente esperire la procedura di conciliazione prevista dal successivo Articolo 36 .

## ART. 11 GARANZIE E RESPONSABILITA' DI ENEGAN

11.1 Enegan eroga i Servizi prescelti dal Cliente nel rispetto dei termini contrattuali, delle proprie licenze e/o autorizzazioni, nonché in conformità alle disposizioni contenute nelle presenti Condizioni, conformandosi agli standard qualitativi previsti dall'autorità.

11.2 Enegan non è responsabile per ritardi, malfunzionamenti e/o interruzioni nell'erogazione dei Servizi causati da:

11.2.1 caso fortuito o forza maggiore;

11.2.2 uso improprio del Servizio da parte del Cliente o inadempimenti del Cliente a leggi o regolamenti applicabili;

11.2.3 malfunzionamento dei terminali utilizzati dal Cliente;

11.2.4 impossibilità e/o difficoltà di attivazione del Servizio, se causate dalla preesistente installazione di apparecchiature (ad es. centraline), da parte del Cliente e/o precedenti operatori/gestori;

11.2.5 interruzione totale o parziale del servizio di accesso locale o di terminazione della chiamata fornito da altro operatore di telecomunicazione, se dovuta a cause di forza maggiore o a fatti di terzi.

11.3 Le parti sono responsabili ciascuna per proprio conto degli oneri di manutenzione dei propri terminali interessati dai Servizi.

11.4 Enegan, qualora vengano connessi più computer (ovvero una LAN), non sarà responsabile della eventuale configurazione della LAN e non garantisce in alcun modo il funzionamento del Servizio.

## ART.12 GARANZIE E RESPONSABILITA' DEL CLIENTE

12.1 Il Cliente si impegna a:

12.1.1 utilizzare i Servizi secondo buona fede e correttezza, in conformità alle istruzioni fornite da Enegan ed alle norme applicabili;

### ENEGAN SPA

#### SEDE LEGALE

Viale Spartaco Lavagnini 20 - 50129 Firenze

Cap. soc. euro 10.030.090,00 i.v. - C.C.i.a.a. 593344

Reg. Imprese Firenze 06017420487 - C.F./P.IVA 06017420487

#### SEDI OPERATIVE

Via Limitese, 108

50059 Vinci (FI)

Via Senegal, 41 Int.A - 58100, Grosseto

NUMERO VERDE  
800 363 426

info@enegan.it | enegan.it

12.1.2 informare tempestivamente Enegan circa ogni interruzione totale o parziale dei Servizi e di ogni contestazione, pretesa o procedimento avviato da terzi relativamente ai Servizi di cui il Cliente venga a conoscenza;

12.1.3 per tutta la durata del Contratto, conservare con la necessaria attenzione e non comunicare a terzi, in via diretta o in diretta, il proprio codice di accesso ai Servizi (password) ed a non consentire ad alcuno l'uso degli stessi;

12.1.4 non collegare alcuna apparecchiatura ai Servizi e non consentire l'utilizzo, a qualunque titolo, dei Servizi a soggetti non espressamente autorizzati da Enegan;

12.1.5 non usare i Servizi per l'invio di pubblicità non richiesta, spam, per scopi illegali ovvero contrari alla morale, all'ordine pubblico e al buon costume, nonché per trasmettere ovvero pubblicare materiale pornografico, osceno, volgare o a favore della pedofilia, offensivo, diffamatorio, abusivo, infamante o riservato a soli adulti, o materiale detenuto illegalmente ovvero protetto da copyright e comunque lesivo dei diritti di terzi;

12.1.6 non trasmettere materiale e/o messaggi che incoraggino terzi a mettere in atto una condotta illecita e/o criminosa, nonché ad osservare, e far osservare ad altri utilizzatori, tutti i regolamenti, direttive e procedure di rete connesse ai Servizi;

12.1.7 non utilizzare i Servizi per contravvenire in modo diretto e/o indiretto alle vigenti leggi dello stato italiano, nonché per danneggiare o violare il segreto della corrispondenza personale e il diritto alla riservatezza.

12.2 Il Cliente dichiara e garantisce:

12.2.1 di avere ogni diritto, titolo, permesso, licenza ed autorizzazione necessaria per avvalersi dei Servizi, senza che ciò comporti violazione alcuna di diritti di terzi o di norme di legge, decreti o regolamenti;

12.2.2 che, fruendo dei Servizi, non viola alcun diritto di privativa di terzi.

12.3 In caso di inadempimento delle obbligazioni di cui all'Articolo 12.1 o falsità di una delle dichiarazioni di cui all'Articolo 12.2, Enegan potrà sospendere, in qualsiasi momento e senza preavviso, la fornitura dei Servizi, riservandosi la facoltà di risolvere il Contratto ai sensi e per gli effetti dell'Articolo 1456 del Codice Civile.

12.4 Il Cliente assume ogni responsabilità, civile e penale, e terrà indenne Enegan da ogni pretesa, azione o eccezione che dovesse essere fatta valere da terzi:

12.4.1 derivante da qualsiasi uso illecito o difforme da quanto qui pattuito dei Servizi da parte del Cliente, dei suoi dipendenti o terzi aventi rapporti contrattuali o di fatto con il Cliente;

12.4.2 derivante da manomissioni o interventi sulle modalità di ricevimento dei Servizi effettuati da parte del Cliente ovvero di terzi non specificatamente autorizzati da Enegan;

## **ENEGAN SPA**

### SEDE LEGALE

Viale Spartaco Lavagnini 20 - 50129 Firenze

Cap. soc. euro 10.030.090,00 i.v. - C.C.i.a.a. 593344

Reg. Imprese Firenze 06017420487 - C.F./P.IVA 06017420487

### SEDI OPERATIVE

Via Limitese, 108

50059 Vinci (FI)

Via Senegal, 41 Int.A - 58100, Grosseto

NUMERO VERDE  
**800 363 426**

[info@enegan.it](mailto:info@enegan.it) | [enegan.it](http://enegan.it)

12.4.3 derivante dall'utilizzazione, anche da parte di terzi, di apparecchiature terminali collegate alla rete di Enegan che siano prive dell'omologazione o autorizzazione stabilita dalla normativa applicabile;

12.4.4 in ragione del contenuto e delle forme delle comunicazioni trasmesse attraverso i Servizi.

12.5 Sui piani tariffari che prevedono traffico incluso a fronte di un canone mensile (compresi piani, opzioni e/o promozioni che prevedono traffico incluso illimitato voce e sms verso tutti senza soglie di minuti e/o di sms), nel caso in cui si verifichi un livello anomalo o sproporzionato di traffico anche in relazione alle abitudini, alle caratteristiche o alla natura del Cliente, che faccia presumere un utilizzo dell'offerta per esigenze diverse dalla comunicazione interpersonale, Enegan si riserva la facoltà di effettuare le necessarie verifiche, sospendere l'applicazione delle condizioni tariffarie specifiche, previa comunicazione al Cliente ai sensi della Delibera AGCOM n. 326/10/CONS e s.m.i., e di pretendere il pagamento dell'intero consumo di traffico effettuato, che verrà quantificato secondo le tariffe a consumo indicate nel contratto.

12.6 Qualora soggetti terzi utilizzino i Servizi, il Cliente esplicitamente consente ad Enegan di trattare i dati personali di tali terzi, in Italia e all'estero, per l'esecuzione del presente Contratto, sia all'interno dell'azienda di Enegan che di altri fornitori interconnessi, ivi compresi, in via non esaustiva: il numero o l'identificazione della stazione dell'abbonato, l'indirizzo dell'abbonato ed il tipo di stazione, i corrispettivi totali nel periodo di fatturazione, il tipo, l'ora di inizio e la durata della chiamata, le altre informazioni concernenti i pagamenti.

## ART. 13 SUBENTRO

13.1 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 prevista nella Carta dei Servizi. 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.

13.2 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.

## ART. 14 TRASLOCO

14.1 Il Cliente che intende trasferire la propria linea telefonica deve darne comunicazione ad Enegan. Il trasferimento della linea telefonica è effettuato entro 60 giorni dalla richiesta, salvo i casi in cui siano necessari interventi tecnici di particolare complessità, ovvero nel diverso termine concordato con il Cliente stesso. Resta inteso che il trasferimento della linea telefonica consente al Cliente di mantenere il medesimo numero ove tecnicamente possibile. 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. Se il Cliente dichiara di non avere

## ENEGAN SPA

### SEDE LEGALE

Viale Spartaco Lavagnini 20 - 50129 Firenze

Cap. soc. euro 10.030.090,00 i.v. - C.C.i.a.a. 593344

Reg. Imprese Firenze 06017420487 - C.F./P.IVA 06017420487

### SEDI OPERATIVE

Via Limitese, 108

50059 Vinci (FI)

Via Senegal, 41 Int.A - 58100, Grosseto

NUMERO VERDE  
800 363 426

info@enegan.it | enegan.it

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.

14.2 Il Cliente è tenuto a corrispondere ad Enegan il contributo previsto per il trasloco ed eventuali corrispettivi determinati in conseguenza dello stesso, che vengono preventivamente comunicati da Enegan.

14.3 In caso di morosità del Cliente, Enegan non effettua il trasloco fino a quando quest'ultimo non ha provveduto ad eseguire il pagamento di quanto dovuto. Nel caso in cui Enegan effettui in ritardo il trasloco rispetto ai tempi concordati ovvero alla data di appuntamento di previsto trasloco già indicata, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti nella Carta dei Servizi, salvo i casi in cui il ritardo è imputabile al Cliente ovvero a terzi diversi da Enegan.

#### ART. 15 DISABILITAZIONE DELLE CHIAMATE SU RETE FISSA

15.1 Enegan, in base a quanto previsto dal Codice delle Comunicazioni elettroniche (D.lgs. 259/2003 s.m.i.) e dalla normativa di settore, attiva in maniera automatica e gratuita 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, salvo diversa volontà del Cliente. In ogni momento, il Cliente può chiedere ad Enegan la disabilitazione del blocco e abilitare o disabilitare gratuitamente la linea, fino a propria diversa richiesta, per le chiamate che non siano dirette verso numerazioni gratuite, ad addebito ripartito, Numerazioni Geografiche (urbane e interurbane) e numeri di utenze di servizi di comunicazione mobile e personale, fatta eccezione per le chiamate verso numerazioni satellitari che non potranno essere abilitate. Il Cliente ha diritto di chiedere in ogni momento la modifica della tipologia di sbarramento delle chiamate e/o la sua totale disattivazione. Enegan si impegna ad effettuare la modifica di cui sopra entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta, salvo il diritto del Cliente di richiedere ad Enegan l'indennizzo previsto nella Carta dei Servizi nel caso di ritardo nella modifica o disattivazione della tipologia di sbarramento delle chiamate richiesto. Modalità e procedure di attivazione, disattivazione, e modifica del blocco selettivo delle chiamate sono indicate nella Carta dei Servizi ovvero sul sito web [www.enegan.it](http://www.enegan.it).

#### ART. 16 ELENCO TELEFONICO DELL' AREA GEOGRAFICA DI APPARTENENZA

16.1 Il Cliente potrà chiedere di inserire i propri dati identificativi nell'elenco abbonati al servizio telefonico dell'area geografica di appartenenza, previa sottoscrizione del modulo allegato alla documentazione contrattuale. L'inserimento nell'elenco di cui sopra comporterà l'addebito di un corrispettivo a carico del Cliente pari ad Euro 15,00/anno.

16.2 In qualsiasi momento, il Cliente avrà la facoltà di chiedere la modifica e/o la cancellazione dei suoi dati dall'elenco. Se il Cliente proviene da altro operatore e desidera mantenere il suo numero di telefono (Number portability), i suoi dati personali verranno gestiti sulla base delle scelte fatte con il precedente operatore, a meno che il Cliente non manifesti una diversa volontà.

16.3 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, gli indennizzi indicati nella Carta di Servizi.

#### ENEGAN SPA

##### SEDE LEGALE

Viale Spartaco Lavagnini 20 - 50129 Firenze

Cap. soc. euro 10.030.090,00 i.v. - C.C.i.a.a. 593344

Reg. Imprese Firenze 06017420487 - C.F./P.IVA 06017420487

##### SEDI OPERATIVE

Via Limitese, 108

50059 Vinci (FI)

Via Senegal, 41 Int.A - 58100, Grosseto

NUMERO VERDE  
800 363 426

[info@enegan.it](mailto:info@enegan.it) | [enegan.it](http://enegan.it)

16.4 Resta inteso che Enegan, in nessun caso, sarà responsabile della verità e della correttezza dei dati e/o delle informazioni dichiarate dal Cliente all'atto della sottoscrizione del relativo modulo.

#### ART. 17 - CARTA SIM, CODICI PIN E PUK

Qualora si renda necessario per la sua fruizione, al momento dell'attivazione del Servizio, Enegan concederà una o più Carte SIM in uso al Cliente. All'atto della consegna della Carta SIM saranno comunicati al Cliente, in via riservata, i relativi Codici PIN e PUK. Tutte le Carte SIM consegnate al Cliente in base al Contratto resteranno di proprietà di Enegan e il Cliente è unico responsabile della loro gestione e custodia. La vita tecnica media della Carta SIM è di circa 2 (due) anni dalla sua attivazione. Ove la Carta SIM risulti difettosa o comunque non idonea all'uso, la stessa sarà riparata o sostituita gratuitamente da Enegan, salvo che il difetto o il guasto siano imputabili ad imperizia, negligenza e/o incuria nell'uso o conservazione della stessa, ovvero allo scadere della sua vita tecnica media, nel qual caso la sostituzione avverrà dietro corrispettivo, secondo quanto previsto dal Piano Tariffario applicabile. In ogni caso, Enegan non risponderà di eventuali difetti della Carta SIM ad essa comunicati decorsi 6 (sei) mesi dalla sua consegna. Su richiesta di Enegan, il Cliente dovrà restituire la/e Carta/e SIM, quando sia necessaria la sua/loro modifica o sostituzione per ragioni tecniche od operative, che avverrà gratuitamente. Il Cliente è tenuto alla custodia ed al buon uso della/e Carta/e SIM e ad adottare ogni precauzione per mantenere segreti i relativi Codici PIN e PUK. La/e Carta/e SIM ed i relativi Codici PIN e PUK sono strettamente personali e non possono essere ceduti a terzi. È vietato qualsiasi intervento, ivi compresa la duplicazione, sui codici d'identificazione tecnica impressi sulla Carta SIM, nonché la manomissione e l'utilizzo della Carta SIM per scopi fraudolenti. Il Cliente ha l'obbligo di non utilizzare il Servizio a fini e/o con modalità illecite o in modo da recare molestie e offese o da violare direttamente o indirettamente diritti di altri utenti e/o di terzi. Enegan potrà, nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali, adottare misure idonee per inibire, anche preventivamente, ogni abuso, e limitare, ove possibile, la ricezione di messaggi indesiderati. Il Cliente manterrà indenne Enegan da ogni utilizzazione illecita e/o lesiva di terzi. Qualora non diversamente pattuito tra le Parti, il Servizio è riservato al Cliente, con espresso divieto di qualsivoglia cessione, licenza o altro tipo di accordo che determini una rifatturazione di costi anche parziali di traffico telefonico, restando in ogni caso vietata la rivendita a terzi di traffico telefonico.

#### ART. 18 - CAMBIO NUMERO TELEFONICO

Per esigenze tecniche e/o di servizio, Enegan può sostituire il numero telefonico assegnato al Cliente, comunicando il nuovo numero al Cliente con un preavviso scritto di almeno 90 (novanta) giorni, salvi casi di forza maggiore.

Il Cliente può richiedere di cambiare il proprio numero telefonico. Il servizio di cambio numero è fornito nei limiti delle possibilità tecniche e di servizio e verso il pagamento di un corrispettivo previsto da Enegan e reperibile anche nella Carta dei Servizi vigente al momento della richiesta. Nel caso di impossibilità di procedere al cambio del numero Enegan fornisce adeguata e tempestiva informazione al Cliente.

#### ART. 19 - TRASPARENZA DELLE CHIAMATE. USO DELLA CARTA SIM

### ENEGAN SPA

#### SEDE LEGALE

Viale Spartaco Lavagnini 20 - 50129 Firenze

Cap. soc. euro 10.030.090,00 i.v. - C.C.i.a.a. 593344

Reg. Imprese Firenze 06017420487 - C.F./P.IVA 06017420487

#### SEDI OPERATIVE

Via Limitese, 108

50059 Vinci (FI)

Via Senegal, 41 Int.A - 58100, Grosseto

NUMERO VERDE  
800 363 426

info@enegan.it | enegan.it

Il Cliente ha l'obbligo di non utilizzare i Servizi in modi o per scopi illeciti e terrà indenne Enegan da ogni conseguenza derivante da illecita fruizione propria o di altri. Deve essere sempre possibile per l'Autorità competente svolgere le attività d'intercettazione delle chiamate per l'intero percorso dall'apparecchio di originazione all'apparecchio di terminazione (c.d. certezza del bersaglio). È vietato occultare il numero telefonico e ogni altro codice che consenta la identificazione e la corretta localizzazione di ciascuno degli apparecchi impegnati nelle conversazioni telefoniche o in qualsiasi altra forma di comunicazione elettronica.

#### ART. 20 - OBBLIGHI IN CASO DI SMARRIMENTO, FURTO O USO ABUSIVO DELLA CARTA SIM

Salvo quanto previsto al paragrafo successivo, il Cliente sarà responsabile dell'uso, autorizzato o meno, della/e sua/e Carta/e SIM da parte di terzi. In tutti i casi di fruizione del Servizio da parte di terzi mediante la Carta SIM attribuita al Cliente, quest'ultimo sarà tenuto al pagamento dei relativi costi secondo il proprio Piano Tariffario e le modalità e specifiche di erogazione del servizio prescelte. Nei casi di smarrimento, furto o sospetto di manomissione della Carta SIM, il Cliente dovrà darne immediata comunicazione a Enegan con qualsiasi mezzo, con conferma a mezzo PEC o lettera raccomandata con avviso di ricevimento, corredata di copia della relativa denuncia presentata alle Autorità competenti. Ricevuta la comunicazione di cui al precedente paragrafo, Enegan provvederà alla disattivazione della Carta SIM. Sino al momento in cui la segnalazione di smarrimento o di furto o di sospetto di manomissione non sarà pervenuta a Enegan, resterà a carico del Cliente ogni pregiudizio e costo derivante dall'eventuale uso abusivo della Carta SIM smarrita, sottratta o manomessa. Il Cliente sarà in ogni caso tenuto al regolare ed integrale pagamento dei canoni previsti nel piano tariffario per il periodo intercorrente fra la disabilitazione della Carta SIM della quale avrà comunicato la sottrazione, lo smarrimento o la manomissione e la consegna di una nuova Carta SIM. La nuova Carta SIM dovrà essere richiesta dal Cliente entro trenta giorni dalla data di disabilitazione della Carta SIM oggetto di furto, smarrimento o sospetto di manomissione. In caso di mancata richiesta di sostituzione entro il termine sopra indicato, Enegan provvederà a disattivare la vecchia Carta SIM e tale disattivazione comporterà la perdita definitiva del numero telefonico associato alla Carta stessa.

#### ART. 21 - RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI DI ACCESSO/INTERCONNESSIONE

Ferma restando l'indispensabilità del trattamento dei dati necessari ai flussi informativi tra ESP aggregato e piattaforma ospitante, Enegan garantisce la scrupolosa osservanza delle disposizioni di cui all'articolo 71, comma 2, del Codice delle Comunicazioni elettroniche, obbligandosi ad utilizzare le informazioni eventualmente acquisite prima, durante o dopo il negoziato sugli accordi in materia di accesso o di interconnessione esclusivamente per i fini per cui sono state fornite e ad osservare in qualsiasi circostanza gli obblighi di riservatezza delle informazioni trasmesse o memorizzate. Le informazioni ricevute, in ogni caso, non saranno mai comunicate ad altre società consociate o partner commerciali per i quali potrebbero rappresentare un vantaggio concorrenziale.

#### ART. 22 - MODIFICHE DELLA REGOLAMENTAZIONE DI SETTORE

Nell'ipotesi di sopravvenienza di un intervento regolamentare o normativo e/o di un provvedimento da parte di AGCOM o di altra pubblica autorità che, in qualsiasi modo, interferiscano in modo sostanziale con la materia disciplinata dal Contratto, ovvero incida in modo sostanziale sull'equilibrio

#### ENEGAN SPA

##### SEDE LEGALE

Viale Spartaco Lavagnini 20 - 50129 Firenze

Cap. soc. euro 10.030.090,00 i.v. - C.C.i.a.a. 593344

Reg. Imprese Firenze 06017420487 - C.F./P.IVA 06017420487

##### SEDI OPERATIVE

Via Limitese, 108

50059 Vinci (FI)

Via Senegal, 41 Int.A - 58100, Grosseto

NUMERO VERDE  
800 363 426

info@enegan.it | enegan.it

delle prestazioni corrispettive in esso previste, esso si intenderà risolto di diritto e le parti si impegnano a rinegoziare secondo buona fede e nel più breve tempo possibile i termini e le condizioni del Contratto, al fine di renderlo compatibile con il nuovo assetto regolamentare o normativo.

#### Art. 23 - LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ, CASO FORTUITO E FORZA MAGGIORE

Enegan si impegna a garantire un livello adeguato dei Servizi, nel rispetto degli standard generali e specifici indicati nella propria Carta dei Servizi. Il Cliente prende atto e riconosce che Enegan, quale ESP aggregato, non potrà essere ritenuta responsabile per l'interruzione dei Servizi, ovvero per ritardi o malfunzionamenti nell'erogazione dei medesimi, derivanti da indifferibili esigenze di manutenzione della piattaforma ospitante. Nessuna responsabilità è imputabile a Enegan nei casi di imperfetta ricetrasmisione provocata da fonti esterne, interferenze, particolari condizioni atmosferiche o da ostacoli quali costruzioni, vegetazione e rilievi. Nessuna responsabilità è altresì imputabile a Enegan, per il Servizio reso mediante Roaming Internazionale. Enegan, inoltre, per evitare che il Cliente effettui traffico dati anomalo, nazionale ed internazionale, mette a disposizione delle soglie di blocco del traffico che il Cliente può richiedere direttamente al Servizio Clienti. Parimenti, nessuna responsabilità è attribuibile a Enegan per eventuali carenze del Servizio dovute all'errata utilizzazione del medesimo da parte del Cliente, al cattivo funzionamento del terminale di rete e/o dei suoi accessori, al mancato funzionamento della Carta SIM o del relativo adattatore qualora vengano utilizzati in un Terminale non omologato e/o modificato. Nessuna responsabilità è attribuibile a Enegan per il contenuto e le modalità delle comunicazioni e dei messaggi trasmessi o ricevuti dal Cliente tramite il Servizio. Enegan non sarà responsabile verso il Cliente né verso soggetti ad esso connessi, direttamente o indirettamente, per danni, mancati risparmi, perdite o costi subiti in conseguenza di sospensioni o interruzioni del Servizio dovute a richieste di variazione, trasformazioni o portabilità della linea, forza maggiore o caso fortuito, fatto salvo quanto previsto dalle inderogabili previsioni di legge o regolamentari vigenti. Costituiscono casi di forza maggiore gli eventi al di fuori del ragionevole controllo di Enegan, quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, inadempimenti o inefficienze di altri gestori di telecomunicazioni e/o di fornitori di servizi di comunicazioni elettroniche, ivi compreso il gestore della piattaforma ospitante, attività e/o decisioni governative e/o della pubblica amministrazione, atti dell'Autorità Giudiziaria e/o Militare, limitazioni legali, catastrofi naturali, fulmini, incendi, esplosioni, proibizioni, mobilitazioni, sommosse, guerre, epidemie, e, purché siano su base nazionale, scioperi, turbative industriali, mancanza di materie prime, energia, trasporti, ecc. Enegan, in ogni caso, non risponderà di alcuna perdita, danno o lesione del Cliente comunque inerenti o connesse alla mancata o difettosa erogazione del servizio, per qualunque motivo, siano essi diretti o indiretti, prevedibili o imprevedibili, tra i quali, in via esemplificativa e non esaustiva, perdite economico/finanziarie, di affari, di ricavi, e di utili e/o avviamento commerciale. Il Cliente prende atto ed accetta la possibile sospensione o limitazione dei Servizi durante il periodo di tempo strettamente necessario all'espletamento delle procedure di MNP e TCR.

#### ART. 24 - LIMITI DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO

Al fine di evitare fenomeni di congestione della rete e di garantirne l'integrità, consentendo l'accesso contemporaneo da parte di tutti i clienti ai servizi di connettività, Enegan si riserva la facoltà di effettuare verifiche statistiche sull'utilizzo del Servizio e di introdurre, ove necessario, meccanismi

#### **ENEGAN SPA**

##### SEDE LEGALE

Viale Spartaco Lavagnini 20 - 50129 Firenze

Cap. soc. euro 10.030.090,00 i.v. - C.C.i.a.a. 593344

Reg. Imprese Firenze 06017420487 - C.F./P.IVA 06017420487

##### SEDI OPERATIVE

Via Limitese, 108

50059 Vinci (FI)

Via Senegal, 41 Int.A - 58100, Grosseto

NUMERO VERDE  
**800 363 426**

[info@enegan.it](mailto:info@enegan.it) | [enegan.it](http://enegan.it)

temporanei e non discriminatori di limitazione all'uso intensivo delle risorse di rete disponibili, qualora tale uso divenga incompatibile con il diritto di accesso ai Servizi da parte dell'intera comunità degli utenti. A tal fine potranno essere predisposti interventi di limitazione della velocità di connessione (c.d. traffic shaping) in via prioritaria sulle applicazioni che determinano un maggior consumo di banda (es.: peer-to-peer, file sharing, ecc.). Inoltre, in situazioni di alto traffico, quando il carico delle risorse radio e degli elementi di rete risulti particolarmente elevato e sia possibile il verificarsi di casi di congestione della rete, Enegan ha facoltà di far entrare meccanismi di priorità del traffico (c.d. classi di servizio). I dettagli sulle misure tecniche applicate alle singole offerte commerciali e ai singoli piani telefonici, le altre informazioni aggiornate sulla tipologia di interventi messi in atto da Enegan per evitare congestione della rete, nonché tutte le informazioni sulla prioritizzazione del traffico e sulla classe di servizio associata alle offerte è contenuta nella Carta dei Servizi.

#### ART. 25 - TRAFFICO ANOMALO

I Clienti sono tenuti ad utilizzare il servizio secondo buona fede e correttezza, evitando utilizzi illeciti o abusivi. Anche al fine di prevenire tali comportamenti e di preservare la velocità e la continuità del Servizio, in caso di effettuazione di un volume di traffico anomalo, per direttrice o volumi, rispetto al profilo medio della tipologia di Cliente e indipendentemente dalle previsioni specifiche previste dal Piano Tariffario o dall'offerta commerciale prescelta, Enegan si riserva il diritto di sospendere parzialmente o totalmente il Servizio, in via precauzionale e nell'interesse del Cliente, ovvero di intervenire sui livelli di qualità della prestazione di connettività anche tramite interventi di limitazione della velocità di connessione di cui al piano base. Gli interventi sopra descritti sono facoltativi e non costituiscono dunque oggetto di un obbligo di Enegan verso il Cliente. Enegan conserva pertanto il diritto di pretendere il pagamento del traffico effettuato dal Cliente, indipendentemente dall'anomalia relativa al volume di traffico generato. In caso di effettuazione di traffico anomalo, per direttrice o volumi, Enegan potrà comunicare la sostituzione del Piano sottoscritto con altro di tipo diverso. Il Cliente avrà facoltà di recedere con effetto immediato senza l'applicazione di penali. Ove possibile, prima della sospensione del Servizio, Enegan contatterà il Cliente per verificare il grado di consapevolezza del medesimo in merito alla generazione del traffico anomalo. Qualora la sospensione del traffico uscente risultasse urgente, Enegan ove possibile avviserà tempestivamente il Cliente mediante messaggio telefonico. In ogni caso il Servizio verrà ripristinato non appena il Cliente avrà manifestato la propria disponibilità ad assumersi l'onere relativo al traffico svolto attraverso la sua linea ed avrà prestato le garanzie eventualmente richieste da Enegan. In caso di ripetuto e persistente utilizzo illecito, abusivo o improprio dei Servizi, Enegan potrà risolvere immediatamente il contratto a norma dell'art 1454 c.c., previa comunicazione da inviare al cliente con un preavviso di 15 giorni a mezzo pec o lettera raccomandata.

#### ART. 26 - SERVIZI DI ROAMING

Per i servizi di roaming in Unione Europea, si applicano le previsioni contenute nel Regolamento UE 2022/612 che ha abrogato il regolamento UE 531/2012. Tutte le chiamate e gli SMS inclusi nella offerta nazionale sono utilizzabili anche in Unione Europea, salva la facoltà di Enegan, al ricorrere delle relative condizioni, di applicare le politiche di utilizzo corretto disciplinate dall'art. 4 del Regolamento di Esecuzione (UE) 2016/2286 della commissione del 15 dicembre 2016. In particolare, il Cliente dovrà:

#### ENEGAN SPA

##### SEDE LEGALE

Viale Spartaco Lavagnini 20 - 50129 Firenze

Cap. soc. euro 10.030.090,00 i.v. - C.C.i.a.a. 593344

Reg. Imprese Firenze 06017420487 - C.F./P.IVA 06017420487

##### SEDI OPERATIVE

Via Limitese, 108

50059 Vinci (FI)

Via Senegal, 41 Int.A - 58100, Grosseto

NUMERO VERDE  
800 363 426

info@enegan.it | enegan.it

- 1) dimostrare di avere legami stabili con l'Italia (c.d. "stable links") qualora richiesto;
- 2) essere presente prevalentemente sul territorio nazionale anziché in altri Stati Membri dell'Unione;
- 3) effettuare traffico nazionale in misura prevalente rispetto al consumo in roaming.

Al fine di verificare il rispetto di cui ai punti 2) e 3) i Servizi saranno oggetto di monitoraggio per un periodo non inferiore a 4 (quattro) mesi. In difetto delle condizioni di cui al punto 1) oppure, unitamente, dei punti 2) e 3) il Cliente acconsente che vengano applicate, nei limiti del citato Regolamento, le tariffe nazionali con un sovrapprezzo. Nel caso di piani tariffari con incluso traffico dati, il Cliente potrà effettuare traffico dati negli altri Stati Membri dell'Unione Europea sino alla concorrenza della FUP (Fair Usage Policy) calcolata nel rispetto dell'art 4 comma 2 del Regolamento di esecuzione: al superamento della FUP si applicheranno al solo traffico dati le tariffe nazionali con un sovrapprezzo. Sarà possibile consultare le tariffe ed i sovrapprezzi sul sito internet di Enegan. Per i paesi Extra EU, saranno applicate le tariffe per i servizi di Roaming previste dal proprio piano tariffario, come indicato nei materiali informativi dedicati all'offerta e sul sito internet di Enegan. Il Cliente può scegliere in qualsiasi momento un fornitore alternativo diverso da Enegan di Servizi di roaming, che saranno forniti sotto forma di pacchetto da qualsiasi fornitore alternativo o di Servizi dati in roaming che saranno forniti direttamente sulla rete ospitante da un fornitore alternativo di roaming. Enegan non applica ai propri Clienti in roaming nessuna limitazione e/o restrizione di carattere tecnico. Il servizio, pertanto, viene offerto secondo le modalità tecniche e le tecnologie rese disponibili dal paese visitato. Per conoscere le tecnologie rese disponibili nel Paese che intendi visitare vai sul sito [www.enegan.it](http://www.enegan.it)

#### ART. 27 - COSTO DELLE COMUNICAZIONI IN ROAMING INTERNAZIONALE E IN ROAMING SATELLITARE

Le comunicazioni effettuate dal Cliente, laddove siano efficaci accordi di Roaming Internazionale, saranno addebitate secondo le condizioni economiche indicate nel materiale informativo disponibile sul sito internet di Enegan. Per le comunicazioni ricevute dal Cliente in Roaming Internazionale, sarà a questi addebitato il costo per il collegamento dall'Italia con il paese in cui opera il gestore della rete di telecomunicazioni utilizzata. Le comunicazioni effettuate e ricevute dal Cliente in Roaming Satellitare saranno a questi addebitate secondo le condizioni economiche indicate materiale informativo disponibile sul sito internet di Enegan.

#### ART. 28 - SERVIZIO SOGLIA SPESA DATI

Enegan, al fine di assicurare al Cliente un puntuale controllo della spesa relativa al servizio dati, come previsto dal Regolamento Europeo 531/2012 e s.m.i. e dalla Delibera n. 326/10/CONS, interromperà il servizio dati al raggiungimento di una determinata soglia di spesa, determinata da Enegan, effettuata dal Cliente (Servizio Soglia Spesa Dati). La soglia di spesa comprende sia il traffico dati nazionale sia quello effettuato all'estero in modalità roaming pertanto entrambe tali tipologie di traffico contribuiranno al raggiungimento della soglia. Il Servizio Soglia Spesa Dati è attivato automaticamente su tutte le SIM del Cliente. La soglia iniziale è predeterminata da Enegan ed è sempre modificabile dal Cliente, che potrà scegliere soglie diverse tra quelle disponibili oltre alla disattivazione del Servizio Soglia Spesa Dati nel suo complesso. Il Cliente verrà informato

#### ENEGAN SPA

##### SEDE LEGALE

Viale Spartaco Lavagnini 20 - 50129 Firenze

Cap. soc. euro 10.030.090,00 i.v. - C.C.i.a.a. 593344

Reg. Imprese Firenze 06017420487 - C.F./P.IVA 06017420487

##### SEDI OPERATIVE

Via Limitese, 108

50059 Vinci (FI)

Via Senegal, 41 Int.A - 58100, Grosseto

NUMERO VERDE  
800 363 426

[info@enegan.it](mailto:info@enegan.it) | [enegan.it](http://enegan.it)

tramite SMS al raggiungimento dell'80% e del 100% della soglia e della conseguente interruzione del servizio dati. La modifica e/o la disabilitazione del Servizio Soglia Spesa Dati, possono essere effettuati in qualunque momento. La soglia potrà essere sbloccata per il periodo in corso e il servizio dati riattivato in qualsiasi momento dal Cliente e da qualunque utilizzatore finale delle SIM del Cliente, secondo le modalità indicate da Enegan. Il Cliente si impegna a corrispondere a Enegan i corrispettivi previsti per il traffico effettuato successivamente allo sblocco della soglia da parte dell'utilizzatore finale, senza formulare contestazioni in merito alla modalità di sblocco. Enegan in caso di sblocco della soglia con conseguente riattivazione del servizio dati da parte dell'utilizzatore finale, invierà in ogni caso un SMS al Cliente, per informarlo del predetto sblocco. Dopo lo sblocco della soglia definita per il servizio Soglia Spesa Dati, Enegan informerà il Cliente tramite un SMS al raggiungimento di due ulteriori soglie di spesa relative al traffico dati pari a 250€ e 750€ mensili ("Servizio Alert"). Il "Servizio Alert" è attivo automaticamente sulle SIM, ma potrà essere disattivato e riattivato dal Cliente in qualunque momento con le modalità previste dalla Carta dei Servizi.

#### ART. 29 - ELENCO ABBONATI

Il Cliente ha facoltà di chiedere che i dati personali che lo riguardano siano riportati negli elenchi telefonici messi a disposizione di terzi. La disciplina della pubblicazione dei dati è stabilita dal Codice, nonché dalle delibere AGCOM 36/02/CONS e 180/02/CONS s.m.i., nonché dalle fonti che regolamentano il trattamento dei dati personali, ivi compreso il GDPR e i provvedimenti dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, fatte salve successive modifiche o integrazioni.

#### Art. 30 – MNP

Il Cliente ha facoltà di mantenere la numerazione telefonica assegnatagli da altro operatore mobile chiedendo a Enegan il servizio di portabilità del numero mobile (MNP), che sarà prestato senza oneri aggiuntivi e compatibilmente con la verifica della sua fattibilità tecnica. La procedura di MNP può essere richiesta esclusivamente dal Titolare della SIM. L'utilizzo di deleghe al cambio SIM è consentito esclusivamente nel caso di SIM aziendali. Il Cliente, peraltro, è informato che la procedura di MNP, come regolata dalle norme del presente articolo, una volta avviata, non è revocabile, neppure in caso di esercizio del diritto di ripensamento, ove consentito, e che il suo buon esito non è garantito, dipendendo anche da una serie di fattori e circostanze al di fuori del controllo di Enegan. La MNP è avviata previa inequivoca manifestazione, da parte del Cliente, della sua volontà di cessare il rapporto contrattuale in essere con l'operatore cedente (donating) e di trasferire il numero telefonico originariamente assegnatogli dall'operatore titolare della risorsa di numerazione (donor) ad Enegan quale operatore ricevente (recipient). La sottoscrizione da parte del Cliente del contratto con Enegan non lo solleva dagli obblighi relativi al precedente contratto stipulato con il Donating. L'avvio della procedura di MNP è condizionato al positivo esito della procedura di prevalidazione con la quale Enegan effettuerà un controllo sulla effettiva provenienza della richiesta dal titolare della numerazione oggetto di portabilità al fine di scongiurare fenomeni fraudolenti. Il Cliente sarà quindi chiamato a svolgere un ruolo attivo nell'ambito della procedura di prevalidazione riscontrando l'SMS di verifica inviato da Enegan e confermando la propria volontà di attivare la procedura di portabilità del numero. Nel caso di mancato riscontro da parte del Cliente all'SMS di prevalidazione, Enegan non avvierà la procedura di portabilità della numerazione e la SIM Enegan rimarrà attiva con il numero telefonico (MSISDN) attribuito da Enegan in fase di attivazione. Resta fermo il diritto di

#### ENEGAN SPA

##### SEDE LEGALE

Viale Spartaco Lavagnini 20 - 50129 Firenze

Cap. soc. euro 10.030.090,00 i.v. - C.C.i.a.a. 593344

Reg. Imprese Firenze 06017420487 - C.F./P.IVA 06017420487

##### SEDI OPERATIVE

Via Limitese, 108

50059 Vinci (FI)

Via Senegal, 41 Int.A - 58100, Grosseto

NUMERO VERDE  
800 363 426

info@enegan.it | enegan.it

recesso dal Contratto che il Cliente può esercitare ai sensi dell'art. 4 delle presenti condizioni generali di contratto. Qualora il Cliente riscontri negativamente l'SMS di prevalidazione la procedura di MNP non sarà avviata e la SIM Enegan sarà disattivata. Enegan fornirà il servizio in conformità al proprio ruolo di ESP aggregato – e, quindi, necessariamente avvalendosi della collaborazione e delle prestazioni di soggetti terzi – comunicando, per quanto possibile, la data di attivazione della numerazione portata con contestuale disconnessione da parte dell'operatore donating. Enegan, in particolare, si obbliga a trasmettere all'operatore donating l'ordine di lavorazione relativo alla MNP richiesta. Il Cliente prende atto che Enegan non trasmetterà all'operatore donating la richiesta di MNP qualora ravvisi condizioni ostative all'attivazione del Cliente rispetto alle condizioni generali di fornitura e/o all'offerta commerciale prescelta. L'attivazione della MNP, in base agli accordi in essere tra gli operatori di telefonia mobile, è prevista entro un giorno lavorativo dall'invio della richiesta all'operatore donating. Enegan, in ogni caso, non potrà essere considerata responsabile in caso di mancata o ritardata attivazione della MNP derivante da cause a lei direttamente non imputabili, né nelle ipotesi di sospensione o interruzione, anche definitiva, della MNP ascrivibili a caso fortuito, forza maggiore o altre ipotesi espressamente previste dalla legge o dai regolamenti. Qualora la richiesta di Portabilità del numero non vada a buon fine a seguito delle verifiche di competenza dell'Operatore di Provenienza, la SIM Enegan sarà disattivata. Enegan si impegna ad attivare il servizio entro 60 giorni dalla sottoscrizione del modulo di adesione e comunicherà al Cliente l'immissione della richiesta di portabilità nei propri sistemi. Ai sensi della delibera 147/11/CIR, su richiesta del Cliente è previsto in caso di ritardo nella attivazione della portabilità del numero mobile, un indennizzo di €2,50 per ogni giorno lavorativo di ritardo, fino ad un massimo di € 50,00. L'indennizzo non è dovuto per ritardi fino a due giorni lavorativi. Per ritardi superiori a due giorni lavorativi il computo dell'indennizzo tiene conto di tutti i giorni di ritardo compresi i primi due. Il Cliente potrà inviare le segnalazioni ed 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 [aservizioclienti.tlc@pec.enegan.com](mailto:aservizioclienti.tlc@pec.enegan.com). In ogni caso, Enegan provvederà a gestire la richiesta di MNP in conformità alla regolazione vigente (in particolare Delibera AGCOM 86/2021/CIR)

#### ART. 31 - TCR

Contestualmente alla MNP il Cliente ha facoltà di richiedere al precedente operatore il TCR, ovvero l'accredito dell'ammontare ricaricato e non utilizzato, incaricando Enegan di richiedere all'operatore donating il trasferimento del credito residuo presente sulla Carta SIM ricaricabile. Il Cliente prende atto che la relativa richiesta è irreversibile, che potrà essere avanzata solo ed esclusivamente contestualmente alla MNP e che l'effettivo trasferimento è subordinato al buon esito della MNP. L'importo trasferito corrisponderà a quello comunicato dall'operatore donating a Enegan, al netto dell'eventuale traffico omaggio, promozioni, opzioni o meccanismi di autoricarica e delle eventuali spese del servizio contrattualmente previste dall'operatore stesso. Il trasferimento del credito non sarà eseguito nell'ipotesi in cui esso sia nullo o non sufficiente, ovvero sia quando risulti inferiori agli eventuali costi del servizio richiesti dall'operatore donating. In alternativa al TCR il Cliente potrà rivolgersi al precedente operatore per richiedere la restituzione diretta dell'importo secondo le condizioni contrattuali in vigore all'atto della cessazione del rapporto.

#### ART. 32 – BLOCCO SELETTIVO DI CHIAMATA PER LE RETI MOBILI

### ENEGAN SPA

#### SEDE LEGALE

Viale Spartaco Lavagnini 20 - 50129 Firenze

Cap. soc. euro 10.030.090,00 i.v. - C.C.i.a.a. 593344

Reg. Imprese Firenze 06017420487 - C.F./P.IVA 06017420487

#### SEDI OPERATIVE

Via Limitese, 108

50059 Vinci (FI)

Via Senegal, 41 Int.A - 58100, Grosseto

NUMERO VERDE  
800 363 426

[info@enegan.it](mailto:info@enegan.it) | [enegan.it](http://enegan.it)

Su richiesta del Cliente, Enegan, in base a quanto previsto dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche e dalla normativa di settore, attiva in maniera gratuita lo sbarramento selettivo delle chiamate in uscita, vale a dire un blocco delle chiamate verso le numerazioni destinate a servizi che consentono l'accesso ad informazioni o prestazioni a pagamento. 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, per le chiamate che non siano dirette verso numerazioni gratuite, ad addebito ripartito, Numerazioni Geografiche (urbane e interurbane) e numeri di utenze di servizi di comunicazione mobile e personale, fatta eccezione per le chiamate verso numerazioni satellitari che non potranno essere abilitate. Il Cliente ha diritto di chiedere in ogni momento la modifica della tipologia di sbarramento delle chiamate e/o la sua totale disattivazione. Enegan si impegna ad effettuare la modifica di cui sopra entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta, salvo il diritto del Cliente di richiedere ad Enegan l'indennizzo, previsto nella Carta dei Servizi, nel caso di ritardo nella modifica o disattivazione della tipologia di sbarramento delle chiamate richiesto. Modalità e procedure di attivazione, disattivazione, e modifica del blocco selettivo delle chiamate sono indicate nella Carta dei Servizi ovvero sul sito web [www.enegan.it](http://www.enegan.it).

#### Art. 33 - MUTAMENTO DELL'OPERATORE DI COMUNICAZIONE MOBILE

In caso di mutamento della Rete Mobile e/o di operatore di comunicazione elettronica di cui Enegan attualmente si avvale per la fornitura dei Servizi ai Clienti, il Cliente continuerà a fruire dei Servizi con migrazione verso la Rete e/o l'operatore di comunicazione elettronica di cui Enegan si avvarrà per la fornitura dei Servizi stessi ai Clienti. Il Cliente presta sin d'ora il proprio consenso alla migrazione verso tale Rete e/o operatore di comunicazione elettronica.

#### ART. 34 - CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

34.1 Il Contratto si risolverà di diritto ai sensi dell'art. 1456 c.c. (clausola risolutiva espressa), salvo in ogni caso il risarcimento del danno, qualora si verifichi uno dei seguenti eventi:

34.1.1 cessazione o messa in liquidazione dell'attività imprenditoriale o professionale da parte del Cliente;

34.1.2 fallimento o liquidazione coatta amministrativa del Cliente;

34.1.3 mancata comunicazione da parte del Cliente di operazioni societarie (trasferimento d'azienda o di ramo d'azienda, fusione, scissione ecc.);

34.1.4 mancata comunicazione da parte del Cliente di informazioni rilevanti ai fini del presente contratto;

34.1.5 in ogni caso di grave inadempimento contrattuale da parte del Cliente, intendendosi per esso, fra gli altri, il ritardo superiore a trenta giorni nel pagamento da parte del Cliente anche di una sola fattura;

34.1.6 in ogni ulteriore ipotesi prevista dal presente contratto ed in tutti i casi in cui Enegan avrà diritto di risolvere il presente Contratto a norma di legge.

#### ART 35- CESSIONE DEL CONTRATTO

### ENEGAN SPA

#### SEDE LEGALE

Viale Spartaco Lavagnini 20 - 50129 Firenze

Cap. soc. euro 10.030.090,00 i.v. - C.C.i.a.a. 593344

Reg. Imprese Firenze 06017420487 - C.F./P.IVA 06017420487

#### SEDI OPERATIVE

Via Limitese, 108

50059 Vinci (FI)

Via Senegal, 41 Int.A - 58100, Grosseto

NUMERO VERDE  
800 363 426

[info@enegan.it](mailto:info@enegan.it) | [enegan.it](http://enegan.it)

35.1 Il Cliente non può cedere il presente Contratto, parzialmente o totalmente, se non previa autorizzazione scritta di Enegan. Il Cliente non può in alcun modo vendere o commercializzare a terzi l'accesso ad internet o il traffico telefonico di cui fruisce in virtù del Contratto, o consentire l'utilizzo dei Servizi a terzi, salvo che occasionalmente e senza che da ciò ne possa derivare alcun corrispettivo a favore dello stesso Cliente. Il Cliente rimane comunque responsabile di tale utilizzo dei Servizi da parte di terzi.

#### ART. 36 - LEGGE APPLICABILE – PROCEDURA DI CONCILIAZIONE E FORO COMPETENTE

36.1 Il Contratto è regolato dalla legge italiana e per tutte le controversie che dovessero insorgere in merito alla interpretazione, all'esecuzione ed alla risoluzione del Contratto, nonché riguardanti la fornitura dei Servizi, le parti si impegnano ad esperire la procedura conciliativa di cui alla Delibera AGCOM n. 203/18/CONS e s.m.i. dinanzi ai Co.re.com, che operano, su delega dell'autorità, a livello regionale, avuto riguardo al luogo in cui è ubicata l'utenza telefonica, tramite la nuova piattaforma online Conciliaweb, o, in alternativa, presso: (a) gli organismi di negoziazione paritetica iscritti nell'elenco di cui alla Delibera AGCOM n. 661/15/CONS e s.m.i.; (b) gli organismi ADR iscritti nell'elenco di cui alla Delibera AGCOM n. n. 661/15/CONS e s.m.i.; (c) le Camere di conciliazione istituite presso le C.C.I.A.A. aderenti al protocollo d'intesa stipulato tra l'autorità e Unioncamere.

36.2 Le parti riconoscono che il ricorso giurisdizionale non può essere proposto sino a quando non sia stato espletato il tentativo di conciliazione e che, la procedura di conciliazione eventualmente avviata da una delle parti si svolgerà in ossequio a quanto stabilito dal "Regolamento per la soluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche" di cui all'allegato A della Delibera AGCOM n. 203/18/CONS e s.m.i.

36.3 In caso di esito negativo del tentativo di conciliazione, le parti potranno adire l'autorità giudiziaria. A tal fine, fatta eccezione per il caso in cui il Cliente sia un consumatore per cui sarà competente il Foro del luogo di residenza o di domicilio del Cliente, se ubicati nel territorio dello Stato, per qualunque controversia originata dal rapporto contrattuale o comunque ad esso connessa, le Parti convengono ed accettano la competenza esclusiva del Foro di Firenze. Enegan si riserva comunque di adire il Tribunale competente per territorio rispetto alla sede legale del Cliente.

#### ART. 37 - INFORMATIVA SU INDENNIZZI AUTOMATICI

37.1 Secondo il disposto dell'Allegato A alla Delibera AGCOM n. 347/18/CONS e s.m.i., in caso di ritardo imputabile ad Enegan nell'attivazione dei Servizi rispetto al termine massimo previsto nel Contratto, o nel trasloco dell'utenza, o di sospensione o cessazione dei Servizi in assenza dei presupposti o del previsto preavviso, Enegan corrisponderà al Cliente un indennizzo pari a Euro 7,50 per ogni giorno di ritardo o di sospensione per ciascun Servizio non accessorio. I predetti indennizzi automatici sono aumentati di un terzo nel caso di servizio internet su banda ultra-larga e del doppio in caso di disservizio su utenze business, oggetto di contratto per adesione. Tali indennizzi verranno corrisposti in maniera automatica nella prima fattura utile decorsi 45 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.

#### ENEGAN SPA

##### SEDE LEGALE

Viale Spartaco Lavagnini 20 - 50129 Firenze

Cap. soc. euro 10.030.090,00 i.v. - C.C.i.a.a. 593344

Reg. Imprese Firenze 06017420487 - C.F./P.IVA 06017420487

##### SEDI OPERATIVE

Via Limitese, 108

50059 Vinci (FI)

Via Senegal, 41 Int.A - 58100, Grosseto

NUMERO VERDE  
800 363 426

info@enegan.it | enegan.it

37.2 Gli indennizzi per le altre fattispecie di disservizio sono disciplinati e possono essere richiesti nelle forme indicate e previste dalla Carta dei Servizi.

#### ART. 38 GARANZIA DEI PRODOTTI

38.1 Enegan garantisce che i Prodotti forniti corrispondono per qualità e tipo a quanto stabilito nel contratto di vendita e che sono esenti da vizi che potrebbero renderli inadatti all'uso a cui sono espressamente destinati

38.2 La garanzia non copre i difetti dovuti alla normale usura dei Prodotti per parti soggette ad usura rapida e continua.

38.3 La suddetta garanzia è operativa a condizione che i Prodotti siano stati correttamente impiegati in conformità alle istruzioni contenute nelle schede tecniche fornite da Enegan, non siano state effettuate riparazioni, modifiche o alterazioni senza la preventiva autorizzazione scritta di Enegan e che i difetti riscontrati non siano stati causati da agenti chimici od elettrici, fulmini, acqua, incendi o altri eventi esterni, cattivo uso o negligenza. L'eventuale manomissione, modifica o sostituzione di parti del Prodotto non autorizzata da Enegan, o la rimozione, l'occultamento e/o la manomissione delle targhette apposte sui Prodotti che ne identificano la dichiarazione di conformità, la provenienza ed il numero di serie, faranno decadere automaticamente la garanzia.

38.4 Il Cliente è tenuto a verificare la conformità dei prodotti e l'assenza di vizi entro 10 giorni dalla data di consegna dei Prodotti e, comunque, prima di qualsiasi utilizzo degli stessi. Il Cliente dovrà denunciare gli eventuali vizi o difetti palesi per iscritto, entro e non oltre 10 giorni dalla consegna dei Prodotti, mentre la denuncia di eventuali difetti occulti e/o di funzionamento (rilevabili cioè solo a seguito dell'utilizzo del prodotto) dovrà essere effettuata entro 10 giorni dalla scoperta del difetto e comunque non oltre il periodo di garanzia.

38.5 Il Cliente dovrà comunque ai sensi dell'art. 1495 c.c. agire per far valere la garanzia dei prodotti entro 12 (dodici) mesi dalla consegna degli stessi, decadendo dalla stessa se non consente ogni ragionevole controllo richiesto da Enegan o qualora non provveda a restituire i Prodotti difettosi entro 10 giorni dalla relativa richiesta. Nell'eventualità in cui i difetti riscontrati sui Prodotti non risultino ascrivibili alla responsabilità di Enegan, le spese di riparazione e sostituzione dei prodotti saranno conteggiate e fatturate al Cliente.

## Privacy

### **Informativa privacy di Enegan S.p.A. ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 ("GDPR")**

La società Enegan S.p.A., in qualità di titolare autonoma del trattamento, informa che i dati personali degli interessati verranno trattati nel rispetto delle disposizioni previste dal REGOLAMENTO UE 2016/679 ("GDPR") per le finalità e con le modalità indicate nelle rispettive Informative Privacy.

#### **Titolare del trattamento dei dati personali**

#### **ENEGAN SPA**

##### SEDE LEGALE

Viale Spartaco Lavagnini 20 - 50129 Firenze

Cap. soc. euro 10.030.090,00 i.v. - C.C.i.a.a. 593344

Reg. Imprese Firenze 06017420487 - C.F./P.IVA 06017420487

##### SEDI OPERATIVE

Via Limitese, 108

50059 Vinci (FI)

Via Senegal, 41 Int.A - 58100, Grosseto

NUMERO VERDE  
**800 363 426**

[info@enegan.it](mailto:info@enegan.it) | [enegan.it](http://enegan.it)

La società Enegan S.P.A. con sede legale in Viale Spartaco Lavagnini 20, 50129 Firenze (FI), 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.

### **Responsabile della protezione dei dati personali (RDP)**

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

### **Come raccoglie e tratta i tuoi dati il Titolare 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, quale, la registrazione e l'archiviazione dei tuoi dati

## **ENEGAN SPA**

### **SEDE LEGALE**

Viale Spartaco Lavagnini 20 - 50129 Firenze

Cap. soc. euro 10.030.090,00 i.v. - C.C.i.a.a. 593344

Reg. Imprese Firenze 06017420487 - C.F./P.IVA 06017420487

### **SEDI OPERATIVE**

Via Limitese, 108

50059 Vinci (FI)

Via Senegal, 41 Int.A - 58100, Grosseto

**NUMERO VERDE**  
**800 363 426**

[info@enegan.it](mailto:info@enegan.it) | [enegan.it](http://enegan.it)

personali.

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:

- 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.

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:

1. tu ne dia autorizzazione;
2. 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.);
3. 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.);
4. 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;
5. 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

## ENEGAN SPA

### SEDE LEGALE

Viale Spartaco Lavagnini 20 - 50129 Firenze

Cap. soc. euro 10.030.090,00 i.v. - C.C.i.a.a. 593344

Reg. Imprese Firenze 06017420487 - C.F./P.IVA 06017420487

### SEDI OPERATIVE

Via Limitese, 108

50059 Vinci (FI)

Via Senegal, 41 Int.A - 58100, Grosseto

NUMERO VERDE  
800 363 426

info@enegan.it | enegan.it

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 a identificare la tua 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 similari in base a specifica normativa nazionale e/o internazionale;

## ENEGAN SPA

### SEDE LEGALE

Viale Spartaco Lavagnini 20 - 50129 Firenze

Cap. soc. euro 10.030.090,00 i.v. - C.C.i.a.a. 593344

Reg. Imprese Firenze 06017420487 - C.F./P.IVA 06017420487

### SEDI OPERATIVE

Via Limitese, 108

50059 Vinci (FI)

Via Senegal, 41 Int.A - 58100, Grosseto

NUMERO VERDE  
800 363 426

info@enegan.it | enegan.it

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?**

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

#### **ENEGAN SPA**

##### SEDE LEGALE

Viale Spartaco Lavagnini 20 - 50129 Firenze

Cap. soc. euro 10.030.090,00 i.v. - C.C.i.a.a. 593344

Reg. Imprese Firenze 06017420487 - C.F./P.IVA 06017420487

##### SEDI OPERATIVE

Via Limitese, 108

50059 Vinci (FI)

Via Senegal, 41 Int.A - 58100, Grosseto

NUMERO VERDE  
**800 363 426**

[info@enegan.it](mailto:info@enegan.it) | [enegan.it](http://enegan.it)

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 revocare 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.

### **Periodo di conservazione**

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 (ventiquattro) mesi dal Titolare salvo revoca del consenso che hai prestato e/o salvo opposizione al trattamento. È fatto comunque salvo il tuo diritto di opporsi in ogni momento ai trattamenti fondati sul legittimo interesse per motivi connessi alla tua situazione particolare.

### **Diritti degli interessati**

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

## **ENEGAN SPA**

### **SEDE LEGALE**

Viale Spartaco Lavagnini 20 - 50129 Firenze

Cap. soc. euro 10.030.090,00 i.v. - C.C.i.a.a. 593344

Reg. Imprese Firenze 06017420487 - C.F./P.IVA 06017420487

### **SEDI OPERATIVE**

Via Limitese, 108

50059 Vinci (FI)

Via Senegal, 41 Int.A - 58100, Grosseto

NUMERO VERDE  
**800 363 426**

[info@enegan.it](mailto:info@enegan.it) | [enegan.it](http://enegan.it)

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).

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).

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.

## Le nostre offerte

Telefonia fissa

<https://www.enegan.it/offerte-telefonia>

Telefonia mobile

<https://www.enegan.it/offerte-telefonia-mobile>

## Risoluzione delle controversie

### Piattaforma Conciliaweb

In ottemperanza a quanto disposto dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 203/18/CONS e n. 296/18/CONS, Enegan informa gli utenti che, a partire dal 23 luglio 2018, per

### ENEGAN SPA

#### SEDE LEGALE

Viale Spartaco Lavagnini 20 - 50129 Firenze

Cap. soc. euro 10.030.090,00 i.v. - C.C.i.a.a. 593344

Reg. Imprese Firenze 06017420487 - C.F./P.IVA 06017420487

#### SEDI OPERATIVE

Via Limitese, 108

50059 Vinci (FI)

Via Senegal, 41 Int.A - 58100, Grosseto

NUMERO VERDE  
800 363 426

[info@enegan.it](mailto:info@enegan.it) | [enegan.it](http://enegan.it)

la presentazione delle istanze delle istanze di risoluzione delle controversie è necessario il ricorso alla piattaforma Conciliaweb. La suddetta piattaforma è raggiungibile al seguente indirizzo web: <https://conciliaweb.agcom.it>

Enegan informa inoltre gli utenti che, sempre in ottemperanza a quanto disposto dall'Autorità, le condizioni generali di contratto e la carta dei servizi di Enegan sono modificate per aggiornare i riferimenti alla abrogata delibera n 173/07/CONS con il riferimento alla nuova delibera AGCOM n. 203/18/CONS e s.m.i., con effetto dal 23 luglio 2018.

Per ulteriori informazioni sulle procedure di conciliazione e risoluzione delle controversie, Enegan invita gli utenti a consultare il sito dell'Autorità rispettivamente agli indirizzi web: <https://www.agcom.it/procedura-di-conciliazione> e <https://www.agcom.it/definizione>.

## **ENEGAN SPA**

### **SEDE LEGALE**

Viale Spartaco Lavagnini 20 - 50129 Firenze

Cap. soc. euro 10.030.090,00 i.v. - C.C.i.a.a. 593344

Reg. Imprese Firenze 06017420487 - C.F./P.IVA 06017420487

### **SEDI OPERATIVE**

Via Limitese, 108

50059 Vinci (FI)

Via Senegal, 41 Int.A - 58100, Grosseto

**NUMERO VERDE**  
**800 363 426**

[info@enegan.it](mailto:info@enegan.it) | [enegan.it](http://enegan.it)