

CARTA DEI SERVIZI



CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi di Enegan S.p.A. (di seguito Enegan) è stata redatta in base ai principi espressi dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 relativa ai “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici” e recepita, con successive disposizioni dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con Delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003 e s.m.i. (recante l'approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni elettroniche, ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2 della L. 31 luglio 1997, n. 249), con Delibera n. 254/04/CSP del 17 dicembre 2004 e s.m.i. (recante l'approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale e fissa, ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lett. b), n.2, della legge 31 luglio 1997, n. 249), con Delibera 131/06/CSP del 12 luglio 2006 e s.m.i., in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa, e con Delibera 244/08/ CSP del 12 novembre 2008, recante “Ulteriori disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa ad integrazione della delibera n.131/06/CSP”, con Delibera n. 656/14/CONS e s.m.i., recante modifiche ed integrazioni alla delibera

n. 244/08/CSP in materia di qualità e carte dei servizi di accesso ad internet da postazione fissa, e con le Delibere 79/09/CSP (Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche), 154/12/CONS (Disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni mobili e personali), 580/15/CONS (Modifiche alla delibera n. 154/12/CONS, recante disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni mobili e personali) 125/2019/CONS (Modifiche alla delibera n. 154/12/CONS, recante disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni mobili e personali), Delibera n. 118/21/CONS (Modifiche alla delibera n. 154/12/CONS, recante disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni mobili e personali), 203/18/CONS (Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche) e 347/18/CONS (Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS).

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

Il presente documento integra le Condizioni Generali di Contratto che disciplinano i rapporti contrattuali con il Cliente e che sono reperibili sul sito www.enegan.it.

La Carta dei Servizi di Enegan è pubblicata sul sito web: www.enegan.it, nell'apposita sezione dedicata alle telecomunicazioni.

La Carta sarà aggiornata periodicamente, in considerazione dell'evoluzione tecnologica e regolamentare e dell'organizzazione aziendale. Enegan informerà l'Autorità e gli utenti delle successive variazioni ed integrazioni della Carta dei Servizi con almeno 30 giorni di anticipo rispetto all'applicazione, in base a quanto previsto e disciplinato dalla delibera n. 179/03/ CSP del 24 luglio 2003.

1. Principi fondamentali

1.1 Uguaglianza ed imparzialità

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

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

1.2 Continuità

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

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

1.3 Partecipazione

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

1.4 Cortesia e Disponibilità

I rapporti tra Enegan ed i propri Clienti sono improntati al rispetto ed alla cortesia.

I dipendenti ed i collaboratori di Enegan sono a disposizione per soddisfare le esigenze di ogni Cliente, ascoltando con la massima attenzione le relative richieste ed agevolando questi ultimi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi contrattuali.

1.5 Diritto di scelta

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

1.6 Efficacia ed efficienza e sicurezza delle reti

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

1.7 Diritto di informazione e riservatezza

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

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

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

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

Il menzionato modulo è disponibile sul sito internet di ENEGAN all'indirizzo www.enegan.it. In caso di errato o mancato inserimento del numero telefonico e/o del nominativo del Cliente nell'elenco telefonico, Enegan corrisponderà, su richiesta del Cliente, un indennizzo di Euro 50,00 per anno.

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

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

Conformemente a quanto disposto dall'art. 7, comma 10, del decreto del Presidente della Repubblica 27 gennaio 2022, n. 26, le numerazioni fisse attive non pubblicate negli elenchi di contraenti di cui all'art. 129 del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, saranno iscritte di default nel RPO, qualora non già iscritte.

2. Rapporto tra Enegan ed i clienti

2.1 Conclusione del contratto

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

2.2 Recesso

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

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

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

Inoltre, con riferimento ai Clienti che pagano a rate i servizi e/o i prodotti offerti congiuntamente al servizio principale, Enegan concederà a questi ultimi, in caso di recesso, la facoltà di scegliere se continuare a pagare a rate l'importo residuo ovvero in un'unica soluzione. Qualora il cliente non effettui una scelta in tal senso Enegan continuerà ad applicare il piano di rateizzazione concordato.

In caso di recesso, Enegan procederà a disattivare il servizio erogato entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della comunicazione. Fatto salvo il diritto di Enegan di addebitare i corrispettivi eventualmente maturati per l'attivazione e l'utilizzo del/i Servizio/i nel periodo in cui il Cliente ha usufruito del servizio.

2.3 Modifiche delle condizioni contrattuali

Enegan comunicherà al Cliente in forma scritta e/o mediante idonea campagna informativa (in conformità a quanto previsto dall'Allegato A alla Delibera 519/15 e dall'art. 98 septies decies del D. Lgs. 259/2003 recante "Codice delle comunicazioni elettroniche", ogni modifica contrattuale o/e economica relativa al Contratto, con un preavviso non inferiore a 30 (trenta) giorni dalla data di efficacia della modifica medesima. Il Cliente che non intende accettare le modifiche proposte da Enegan, dovrà comunicare per iscritto la propria volontà di recedere dal contratto, entro e non oltre 60 giorni dalla avvenuta comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali, senza che ciò comporti l'applicazione di alcuna penale. Il Cliente sarà, comunque, tenuto al pagamento degli eventuali importi maturati per la fruizione del/i Servizio/i fino alla data di efficacia del recesso. Il mancato esercizio del diritto di recesso nei termini sopra indicati, costituirà accettazione delle modifiche comunicate da Enegan.

2.4 Fatturazione e modalità di pagamento

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

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

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

1) il numero di fattura, 2) la data di emissione, 3) il periodo di riferimento e la data di scadenza, 4) i singoli elementi del corrispettivo, 5) le imposte e tasse previste dalla normativa vigente, 6) eventuali accrediti a favore del Cliente, 7) eventuali rimborsi per spese amministrative.

L'importo delle fatture, emesse mensilmente da Enegan, sarà dovuto dal Cliente entro la data di scadenza nella stessa indicata. La fattura si intenderà ricevuta dal Cliente trascorsi 10 (dieci) giorni dalla sua spedizione per posta ordinaria ovvero dall'invio per posta elettronica. Enegan si riserva la facoltà di non emettere la fattura mensile, ove risulti di importo inferiore a € 6,00 e di cumulare quanto dovuto dal Cliente con gli importi conteggiati nella fattura relativa al periodo successivo. In ogni caso, ai sensi della Delibera n. 179/03/CSP, ciascuna fattura sarà inviata con almeno 15 giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza del pagamento.

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

Qualora i Clienti siano inadempienti, in tutto o in parte, alle obbligazioni di pagamento, o in caso di ritardato pagamento, Enegan addebiterà gli interessi di mora di cui all'art. 7, comma terzo, della Delibera n. 179/03/CSP oltre alle spese sostenute per il recupero del credito.

Enegan inoltre addebiterà, all'occorrenza, i seguenti costi:

- Costi operativi sostenuti in caso di mancato pagamento delle fatture per incapienza del conto corrente bancario/postale su cui il Cliente ha domiciliato il pagamento delle fatture: € 4,90 +IVA.
- Importo una tantum a rimborso dei costi sostenuti per la riattivazione del Servizio successivamente alla sospensione dello stesso per morosità del Cliente: € 19,90 +IVA.

2.5 Sospensione del/i Servizio/i

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

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

Inoltre, Enegan si riserva il diritto di sospendere il/i Servizio/i, qualora il Cliente non abbia

adempito tempestivamente e correttamente alle proprie obbligazioni. In tale caso, il Servizio sarà riattivato solo successivamente al corretto adempimento da parte del Cliente.

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

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

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

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

2.6 Assistenza Clienti e Segnalazioni - Interventi a vuoto - Reclami

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

Il Cliente potrà chiedere chiarimenti inerenti al rapporto contrattuale al numero verde 800.978.378 o all'indirizzo mail servizioclienti.tlc@enegan.it o segnalare eventuali guasti e malfunzionamenti dei servizi forniti da Enegan, contattando il reparto tecnico al numero verde 800.978.378 o al numero 055 0978 378 per chiamate da cellulare dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 19:30 ovvero compilando in qualunque momento il form presente sul sito all'indirizzo <https://www.enegan.it/assistenza-guasti/tlc/> La continuità nel servizio di assistenza tecnica nei giorni festivi sarà garantita a mezzo mail o risponditore automatico. I Clienti potranno infatti contattare Enegan in qualsiasi momento, al numero verde di cui sopra, e lasciare un messaggio in segreteria per segnalare qualsiasi problematica. Il reparto tecnico provvederà, dopo le dovute verifiche, a gestire la segnalazione verso i fornitori.

Interventi a vuoto

Per "intervento a vuoto" si intende ogni intervento tecnico eseguito da personale specializzato esterno a seguito di segnalazione guasti e o disservizi e successivamente chiuso per cause imputabili al Cliente. Nei casi di intervento a vuoto al Cliente sarà addebitato nella prima fattura utile successiva, a titolo di ristoro dei costi sostenuti, un importo pari ad € 89,90 oltre IVA o il diverso importo previsto dal contratto sottoscritto tra le parti.

Reclami

I reclami relativi agli importi addebitati in fattura dovranno essere inoltrati ad Enegan mediante comunicazione scritta a mezzo lettera raccomandata a.r indirizzata ad Enegan S.p.a. Via Limitese n. 108 - 50059 Vinci (FI) oppure a mezzo PEC a servizioclienti.tlc@pec.enegan.com, entro il termine previsto per il pagamento della fattura. Trascorso detto termine, l'importo della fattura si intenderà irrevocabilmente accettato dal Cliente. Sono fatti salvi i casi di ritardo nel recapito della fattura, validamente opponibili dal Cliente.

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

L'esito del reclamo sarà comunicato al Cliente, per iscritto, entro 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo medesimo e l'eventuale rimborso, ove dovuto, sarà accreditato nella prima fattura utile successiva alla definizione del reclamo inoltrato dal Cliente (ovvero, in caso di interruzione del rapporto, l'eventuale accredito avverrà mediante bonifico bancario, alle coordinate bancarie fornite dal Cliente).

È in ogni caso facoltà del Cliente esperire, ai sensi dell'art. 3 allegato A) Delibera 173/07/Cons s.m.i. il tentativo di conciliazione, dinanzi al Co.re.com competente per territorio, prima di adire il giudice ordinario.

2.7 Subentro

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

Il subentrante, in qualità di cessionario del Contratto, assume la medesima posizione giuridica del precedente intestatario, succedendo in tutti i crediti ed accollandosi tutti i debiti derivanti dal rapporto contrattuale, ivi inclusi eventuali debiti inerenti prestazioni già eseguite.

2.8 Trasloco

Il Cliente che intende trasferire la propria linea telefonica deve darne comunicazione 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 interesse a mantenere attivo, nel frattempo, l'impianto da traslocare, Enegan sospende, a decorrere dalla data indicata dal Cliente, il Servizio fino a quando il trasloco non è effettuato.

Il Cliente è tenuto a corrispondere ad Enegan il contributo previsto per il trasloco per un importo pari ad € 79,90 oltre IVA ed eventuali corrispettivi determinati in conseguenza dello stesso, che vengono preventivamente comunicati da Enegan.

2.9 Disabilitazione delle chiamate

Enegan, in base a quanto previsto dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche (D.lgs. 259/2003) e ai sensi della normativa di settore attiva in automatico nella linea fissa e sulle SIM lo sbarramento selettivo delle chiamate in uscita in via permanente, vale a dire un blocco delle chiamate verso le numerazioni destinate a servizi che consentono l'accesso ad informazioni o prestazioni a pagamento. Sulle SIM, ai sensi della Delibera n.10/2021/CONS il blocco di default – c.d. barring - dei servizi VAS, ossia a sovrapprezzo (con l'eccezione dei servizi Carrier Billing, di SMS bancari, di mobile ticketing – ad esempio di biglietti per trasporto pubblico, parcheggi, ecc.- del televoto, dei charity SMS su numerazione 455 e di donazione ai Partiti) su tutte le utenze mobili. Lo sblocco è sempre ottenibile, in modalità gratuita, con le modalità di seguito indicate. Ai clienti della linea fissa vengono inoltre fornite numerazioni con il blocco delle chiamate Internazionali verso la zona 7 (Ascension, Anguilla, Cayman, Cook, Diego Garcia, Dominica, Figi, Grenada, Guam, Guinea Bissau, Haiti, Isole Vergini Britanniche, Kampuchea (Cambogia), Kiribati, Marianne, Marshall, Mongolia, Montserrat, Myanmar (Birmania), Nauru, Nepal, Niue, Norfolk, Nuova Caledonia, Palau, Papua Nuova Guinea, Polinesia Francese, Samoa, Saint Lucia, Saint Vincent e Grenadine, Salomone, Samoa Americane, Sao Tome' e Principe, Suriname, Tokelau, Tonga, Turks E Caicos, Tuvalu, Wallis e Futuna, Repubblica Democratica del Congo, Vanuatu) e verso le Numerazioni Non Geografiche a pagamento (89X, 84X, etc.). In ogni momento, il Cliente può chiedere ad Enegan la disabilitazione del blocco suddetto e abilitare o disabilitare gratuitamente la linea, fino a propria diversa richiesta, per le chiamate che non siano dirette verso numerazioni gratuite, ad addebito ripartito, Numerazioni Geografiche (internazionali urbane e interurbane) e numeri di utenze di servizi di comunicazione mobile e personale. Il Cliente ha diritto di chiedere in ogni momento, la modifica della tipologia di sbarramento delle chiamate e/o la sua totale disattivazione. Più precisamente, è facoltà del cliente chiedere l'attivazione, disattivazione o modifica del blocco contattando il servizio di assistenza clienti, dal lunedì al sabato dalle 8.30 alle 19.30, da FISSO al numero 800 978 378 e da cellulare al numero 055 0 978 378. Può, inoltre, aprire un ticket compilando il form presente all'indirizzo <https://www.enegan.it/assistenza-guasti/tlc/>. Enegan si impegna ad effettuare la modifica di cui sopra entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta. In caso di superamento di tale termine verrà corrisposto un indennizzo di € 1,00 per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di € 100,00. Qualora il cliente decidesse di abilitare le chiamate internazionali e verso i numeri a pagamento, Enegan non sarà responsabile dell'eventuale traffico anomalo generato.

2.10 Servizio alert

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

3. Servizi

Enegan presta in favore dei propri clienti i seguenti servizi:

- il servizio voce VOIP (Voice Over Internet Protocol) volto a consentire al Cliente di effettuare una conversazione telefonica sfruttando la connessione internet;
- il servizio di telefonia fissa in modalità WLR (Wholesale Line Rental);
- il servizio di accesso ad internet in xDSL ovvero in quella modalità a cui appartiene l'intera famiglia di tecnologie DSL che fornisce trasmissione digitale dei dati su una linea di rete telefonica fissa locale.
- il servizio "Fibra" che consente, con diverse tecnologie, 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. Tale Servizio è fornito esclusivamente sulle aree coperte da tecnologia FTTCab 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;
- Il servizio di accesso ad internet wireless ovvero in modalità Fibra mista Radio mediante l'utilizzo dei servizi wholesale di Eolo S.p.A., e AntennaGO;
- il servizio di comunicazione mobile che Enegan offre alla propria clientela mediante l'utilizzo dei servizi wholesale di comunicazione ossia per il tramite dei servizi di accesso wholesale alla rete di comunicazione mobile di Vodafone in tecnologia GSM, , , e 4G (velocità massima 60Mbit/s), ivi inclusi i servizi di instradamento e di terminazione delle chiamate.

Tutti i suddetti servizi sono offerti in modalità di accesso indiretto. Fatta eccezione per il servizio di comunicazione mobile, in caso di contestuale richiesta di migrazione del servizio fonia e dati, onde evitare disservizi nei confronti del Cliente, Enegan procederà all'attivazione dapprima del servizio dati e, successivamente, qualora quest'ultimo sia stato effettivamente attivato, avvierà il servizio telefonia.

- La fornitura del servizio e le procedure di cambio operatore saranno poste in essere in conformità alla Delibera n. 274/07/CONS e s.m.i.

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

4.1 Standard di qualità

Enegan si impegna a rilevare ed aggiornare i parametri del servizio reso nei confronti del Cliente. A tal proposito, si allegano alla presente Carta dei Servizi gli obiettivi fissati per l'anno in corso conformemente a quanto prescritto dalle seguenti Delibere poste in essere dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni: 347/18/CONS, n. 179/03/ CSP s.m.i., n. 131/06/CSP s.m.i.e n. 254/04/CSP s.m.i. e n. .

Ad ogni modo, le suddette rilevazioni saranno comunicate all'Autorità e messe inoltre a disposizione dei Clienti attraverso la pubblicazione sul sito internet di Enegan nella sezione dedicata ai servizi di telecomunicazioni.

4.2 Tempi attivazione Servizi

Enegan si impegna ad attivare il/i servizio/i entro 60 giorni dalla sottoscrizione del modulo di adesione. Enegan terrà aggiornato il Cliente su tempi e modalità di attivazione. In caso di problematiche o ritardi nell'attivazione del Servizio, per cause non imputabili ad Enegan, quest'ultima comunicherà prontamente i motivi del ritardo e, se possibile, i tempi di attivazione. In casodi ritardo imputabile ad Enegan, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al punto 4.4.

4.3 Tempi risoluzione malfunzionamenti

Enegan si impegna a fornire il/i Servizio/i di assistenza e manutenzione con interventi a distanza attraverso la rete telefonica e/o rete internet. Una volta segnalato il malfunzionamento, il reparto tecnico provvederà, dopo le dovute verifiche, a gestire la segnalazione medesima verso i fornitori. I tempi di risoluzione dei guasti e dei malfunzionamenti sono previsti agli Allegati A, B e D della presente Carta dei Servizi.

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

4.4 Indennizzi

A fronte degli impegni sopra rappresentati, Enegan provvederà ad indennizzare i propri Clienti per i seguenti disservizi conseguenti ad inadempimenti contrattuali di Enegan:

I) in caso di ritardo imputabile ad ENEGAN nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto nel contratto, o nel trasloco dell'utenza, o di sospensione o cessazione del servizio in assenza dei presupposti o del previsto preavviso, ENEGAN, su segnalazione del Cliente, corrisponderà un indennizzo pari a 7,50 euro per ogni giorno di ritardo o di sospensione. 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 affari, oggetto di contratto per adesione. Tali indennizzi verranno corrisposti in maniera automatica nella prima fattura utile decorsi quarantacinque giorni dalla segnalazione del disservizio o dalla risoluzione dello stesso, se successiva alla segnalazione, ferma restando la possibilità per ENEGAN di ripetere successivamente somme che dovessero risultare indebitamente versate.

II) Inoltre nel caso di:

a) ritardo nella prestazione del servizio di portabilità del numero ("MNP") rispetto a quanto previsto nelle condizioni generali di contratto,

b) malfunzionamento del servizio imputabile ad Enegan,

c) ritardo nella risposta ad un reclamo rispetto a quanto indicato nel par. 2.6,

il Cliente potrà chiedere, nel caso a) e b), un indennizzo di 2 Euro per ogni giorno lavorativo di ritardo o malfunzionamento (non dovuto per ritardi e malfunzionamenti di durata non superiori a due giorni lavorativi) fino ad un massimo di 60 Euro e, nel caso c), un indennizzo di 2 Euro per ogni 5 giorni lavorativi di ritardo, fino ad un massimo di 60 Euro.

Tali indennizzi saranno accreditati nella prima fattura utile successiva alla definizione del reclamo inoltrato dal Cliente (ovvero, in caso di interruzione del rapporto, l'eventuale accredito avverrà mediante bonifico bancario, alle coordinate bancarie fornite dal Cliente).

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

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

4.5 Qualità dei servizi

Per monitorare la qualità dei servizi erogati, Enegan utilizza indicatori di qualità dei servizi in linea con le definizioni e i metodi di misurazione previsti dalla Delibera n.179/03/CSP, dalla Delibera 254/04/CSP, dalla Delibera 278/04/CSP, dalla Delibera 131/06/CSP, dalla Delibera n.154/12/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e dalle disposizioni dettate dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche. Enegan aggiornerà i suddetti standard in rapporto ai risultati conseguiti nell'anno precedente, tenendo conto dei suggerimenti dei Clienti e delle verifiche periodiche. Le rilevazioni semestrali e annuali sui risultati raggiunti sono periodicamente pubblicate sul sito www.enegan.it, nell'apposita sezione riservata alle telecomunicazioni, e comunicate all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

5. Tutela dei dati personali

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

6. Procedura di conciliazione

Nel caso in cui insorga una controversia non risolta a seguito di reclamo, il Cliente può avanzare una richiesta di conciliazione presso i Corecom accedendo alla piattaforma "Conciliaweb" all'indirizzo: <https://conciliaweb.agcom.it> oppure ricorrendo ad un organismo ADR, secondo quanto previsto dall'art. 3 dell'Allegato A alla Delibera 353/19/Cons. In caso di mancata conciliazione, il Cliente potrà ricorrere all'AGCOM secondo quanto previsto dalla citata delibera o all'Autorità giudiziaria.

Allegato A

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

Si riportano di seguito gli obiettivi di qualità di Enegan S.p.A., per l'anno 2023, sulla base di quanto previsto dalla Delibera n. 131/06/CSP s.m.i. dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

INDICATORI	MISURE	OBIETTIVI ANNO 2023
Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad internet a banda larga	Ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a larga banda a Internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva	
	Percentile 95% del tempo di fornitura	50 giorni
	Percentile 99% del tempo di fornitura	55 giorni
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	N/A
Tempo medio di fornitura	Tempo medio di fornitura	55 giorni
	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi ed il numero medio di linee d'accesso a banda larga	
	Servizio realizzato con strutture proprie	N/A
Tasso di malfunzionamento dei servizi di accesso ad internet a banda larga	Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale	15%
	Servizi realizzati o tramite strutture proprie	
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi ai servizi di accesso ad internet a banda larga	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	N/A
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	N/A
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	N/A
	Tempo medio di riparazione	N/A
	Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale	
	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	65 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	85 ore
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	N/A
	Tempo medio di riparazione	130 ore
	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"	70 sec.
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	50 sec.
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	66%
Addebiti contestati	- Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fattura relativi a tutti i servizi di accesso ad internet (ricevuti nel periodo di rilevazione) e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo di rilevazione	1%
Velocità di trasmissione dati	Banda minima in download (percentile 5° della velocità di trasmissione in download) - Offerte con profilo nominale in download di 20480 Kbit/s	96 Kbit/s
	Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload) - Offerte con profilo nominale in upload di 1024Kbit/s	96 Kbit/s
	Banda massima in download (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download) - Offerte con profilo nominale in download di 20480 Kbit/s	20480 Kbit/s
	Banda massima in upload (percentile 5° della velocità di trasmissione in download) - Offerte con profilo nominale in upload di 1024Kbit/s	1024 Kbit/s

Tasso di insuccesso nella trasmissione dati	Rapporto tra le trasmissioni di dati non andate a buon fine e il numero totale dei tentativi effettuati nel periodo di tempo considerato - Tasso di insuccesso in upload - Tasso di insuccesso in download	1,5% 1,5%
Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	Ritardo massimo - Offerte con profilo nominale in download di 20480 Kbit/s	30 millisecondi
Tasso di perdita dei pacchetti	Probabilità di perdita dei pacchetti PING - Offerte con profilo nominale in download di 20480 Kbit/s	1%

Per “Percentile 95 % o 99 % del tempo di fornitura” si intende il numero di giorni entro cui è soddisfatto il 95 % o il 99 % delle richieste dei Clienti.

Per “Percentile 80 % o 95 % dei tempi di riparazione dei malfunzionamenti” si intende il numero di ore, a partire dalla segnalazione dei clienti, entro cui è riparato il 80 % o il 95 % dei malfunzionamenti.

Allegato B

OBIETTIVI DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI TELEFONIA VOCALE FISSA

Si riportano di seguito gli obiettivi di qualità di Enegan S.p.A., per l'anno 2023, sulla base di quanto previsto dalla Delibera n. 254/04/CSP s.m.i. dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

INDICATORI	MISURE	OBIETTIVI ANNO 2023
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	Accesso diretto*:	
	Percentile 95% del tempo di fornitura	N/A (*)
	Percentile 99% del tempo di fornitura	N/A (*)
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	N/A (*)
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Rapporto tra numero di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso	2,0%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Accesso diretto	
	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	N/A
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	N/A
	Accesso indiretto #	
	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	48 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	72 ore
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	70 sec.
	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	50 sec.
	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	66%
Fatture contestate	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo	1,0%
Accuratezza della Fatturazione	Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	0,5%

*clienti – servizio ad accesso diretto ;

WLR (Wholesale Line Rental) – servizio indiretto di altro operatore di accesso – i tempi di riferimento sono indicativi e sono soggetti alle variazioni dell'operatore di accesso terzo (tempi tecnici di ripristino) (*) I tempi indicati sono comprensivi delle voci di seguito indicate:

- necessità di autorizzazioni da parte di pubbliche amministrazioni o di soggetti terzi (30 – 60 gg);
- studio di fattibilità tecnica per l'accesso diretto
- valutazione per la fornitura del servizio diretto al cliente finale (15gg).

Allegato C

OBIETTIVI DI QUALITÀ DEI SERVIZI TELEFONICI DI CONTATTO (Servizi di Assistenza Clienti)

Si riportano di seguito gli obiettivi di qualità di Enegan S.p.A., per l'anno 2023, sulla base di quanto previsto dalla Delibera n. 79/09/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

(Allegato A alla delibera 79/09/CSP)

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

Allegato D

OBIETTIVI DI QUALITÀ PER L'ANNO 2023 SERVIZI MOBILE

INDICATORI	MISURE	OBIETTIVI
Tempo di attivazione del servizio voce	Percentile 95% del tempo di fornitura	
	Percentile 95% del tempo di fornitura	30 minuti
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	95%
Tempo di rinnovo del credito	Percentile 95% del tempo di Ricarica	30 minuti
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"	≤ 70 sec.
	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	≤ 70 sec.
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	55%
Reclami sugli addebiti	Rapporto tra il numero dei reclami riguardanti addebiti su carte prepagate ricevuti nel periodo di rilevazione e il numero medio di SIM/USIM attive nello stesso periodo (servizio pre-pagato)	3%
Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS	Percentuale di SMS effettivamente presi in carico dal centro SMS rispetto a quelli pervenuti ad esso	97%
Tempo di consegna dell'SMS al primo tentativo	Tempo medio giornaliero di consegna di un SMS al primo tentativo	15 sec.
Probabilità di mantenimento della connessione voce	Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete GSM e terminate (dopo l'instaurazione della chiamata) su esplicita richiesta di uno dei due utenti coinvolti nella conversazione	98%
Accessibilità al servizio dati a commutazione di pacchetto su rete GSM	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione dati a pacchetto, originate o terminate nella rete dell'operatore, andate a buon fine	96%
Accessibilità al servizio voce	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce, originate o terminate su rete GSM andate a buon fine	99%

Allegato E

INFORMATIVA CLIENTI

Chi siamo e cosa facciamo dei tuoi dati personali?

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

Il Titolare mette in pratica a tal fine policy e prassi aventi riguardo alla raccolta e all'utilizzo dei dati personali e all'esercizio dei diritti che ti sono riconosciuti dalla normativa applicabile.

Il Titolare ha cura di aggiornare le policy e le prassi adottate per la protezione dei dati personali ogni volta che ciò si renda necessario e comunque in caso di modifiche normative e organizzative che possano incidere sui trattamenti dei tuoi dati personali.

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

dpo@enegan.it

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

Il Titolare raccoglie e/o riceve le informazioni che ti riguardano, quali: nome, cognome, codice fiscale, luogo e data di nascita, indirizzo fisico e telematico, numero di telefono fisso e/o mobile, numero di conto corrente, dati particolari relativi allo stato di salute. 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.

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

Le informazioni personali che ti riguardano saranno trattate per:

1) La gestione del rapporto contrattuale e i conseguenti adempimenti anche normativi

Il trattamento dei tuoi dati personali avviene per dar corso alle attività preliminari e conseguenti al tuo contratto di fornitura, per la fatturazione e la gestione del pagamento (anche online), la trattazione dei reclami e/o delle segnalazioni al servizio di assistenza tecnica (anche online), la gestione e la liquidazione delle garanzie contrattuali e convenzionali, nonché per l'adempimento di ogni altro obbligo discendente dal contratto, quali, la registrazione e l'archiviazione dei tuoi dati personali.

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

- di tenuta della contabilità;

I tuoi dati personali vengono altresì trattati per prevenire frodi anche contrattuali. 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, dati particolari relativi allo stato di salute) saranno trattati per fornirti assistenza sui servizi oggetto del contratto.

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

- elenchi e registri tenuti da pubbliche autorità o sotto la loro autorità o enti similari in base a specifica normativa nazionale e/o internazionale;
- enti privati e pubblici operanti nel settore nell'ambito del territorio nazionale e internazionale con cui il titolare del trattamento ha stabilito rapporti informativi;

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

- nome, cognome, codice fiscale o partita iva, luogo e data di nascita, indirizzo fisico e telematico, numero di telefono fisso e/o mobile.

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 di elaborazione dati e di 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 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 l'attività di promozione commerciale

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.

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.

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

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

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

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

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

Come e per quanto tempo vengono conservati i tuoi dati?

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

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

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

Come

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

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

Dove

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

Quanto tempo

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

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

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

Quali sono i tuoi diritti?

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

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

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

Per ogni ulteriore informazione e comunque per inviare la tua richiesta devi rivolgerti al Titolare all'indirizzo privacy@enegan.it.

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

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

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

A chi puoi proporre reclamo?

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

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