



# Condizioni Generali di Contratto per il Servizio di Accesso a Internet su Rete Fissa

## Condizioni Generali di Contratto

Tutti i riferimenti normativi citati nel Contratto e nei suoi allegati (incluse le presenti CGC) sono da intendersi aggiornati alle eventuali successive modifiche e integrazioni. Tali riferimenti sono pubblicati sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana o tramite le modalità individuate dalle autorità competenti.

**Art. 1 Definizioni** - Fermo restando quanto previsto nelle presenti CGC, i termini indicati in carattere maiuscolo o con le iniziali maiuscole avranno (ove applicabile, sia al singolare sia al plurale) il significato che segue: **AGCOM**: l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni; **Apparato**: l'apparato terminale utilizzato dal Cliente per fruire dell'accesso a Internet (modem, router o altro apparato con analoghe funzioni), fornito da Plenitude o scelto dal Cliente, secondo quanto previsto nell'art. 4; **Area Personale**: l'area del Portale attraverso cui il Cliente può gestire alcuni servizi e funzionalità relativi al Contratto (ad esempio, pagamenti, fatture, consensi privacy). La conclusione del Contratto comporta la pre-registrazione del Cliente all'Area Personale, tramite le credenziali fornite da Plenitude via e-mail o sms; **Carta dei Servizi**: il documento reperibile anche sul Portale che, unitamente agli altri documenti del Contratto, descrive i livelli qualitativi del Servizio ed i diritti, gli obblighi ed i principi che regolano i rapporti tra Plenitude e il Cliente; **Cliente**: l'utente che sottoscrive il Contratto in qualità di consumatore ai sensi dell'art. 3, comma 1, lett. a) del Codice del Consumo; **CGC**: le presenti Condizioni Generali di Contratto; **Codice del Consumo**: il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante il "Codice del Consumo"; **Contratto**: le CGC, unitamente alla Carta dei Servizi, al Modulo, alla Sintesi Contrattuale e all'Informativa Privacy; **Diritto di Ripensamento**: il diritto del Cliente di recedere dal Contratto entro il Periodo di Ripensamento, nei modi e nei termini di cui al successivo art. 3; **Double Opt-in**: modalità di sottoscrizione del Contratto attraverso cui viene inviata al Cliente una e-mail/sms contenente un link che rimanda ad una pagina web all'interno della quale il Cliente troverà la documentazione contrattuale e potrà accettare la Proposta di Contratto, seguendo la procedura ivi indicata; **Modulo**: modulo contrattuale contenente il testo della Proposta di Contratto; **Offerta**: il Servizio disponibile sul Portale e riepilogato nella Sintesi Contrattuale; **Normativa Privacy**: il Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la Direttiva 95/46/CE, il D.Lgs. n. 196/2003e i provvedimenti emessi dalle competenti Autorità nazionali ed europee di regolazione; **Periodo di Ripensamento**: il periodo entro cui il Cliente può esercitare il Diritto di Ripensamento, ai sensi di quanto previsto dal successivo art. 3; **Plenitude**: Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit, con sede legale in Milano (MI), Via Giovanni Lorenzini, 4; Capitale Sociale € 855.555.556,00 i.v., Registro Imprese di Milano-Monza-Brianza-Lodi Codice Fiscale e Partita Iva 12300020158, R.E.A. Milano n. 1544762, soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Eni S.p.A., con sede legale in Roma, Piazzale Enrico Mattei, 1 (00144) Roma, Capitale Sociale € 4.005.358.876,00 i.v., numero di iscrizione al Registro Imprese di Roma e Codice Fiscale 00484960588, Partita Iva 00905811006, R.E.A. Roma n. 756453; **Portale**: il sito web di Plenitude, eniplenitude.com ; **Proposta di Contratto**: la proposta formulata dal Cliente per la conclusione del Contratto con Plenitude; **Punto Vendita**: i Flagship Store e/o gli Store Eni Plenitude facenti parte della rete distributiva di Plenitude; **Servizio**: il servizio di accesso a Internet in tecnologia FTTH (Fiber to the Home, intesa come architettura in fibra ottica fino all'abitazione del Cliente) e, solamente ove previsto da Plenitude, in altre tecnologie miste fibra/rame (a titolo di esempio, FTTC – Fiber to the Cabinet), esclusivamente nelle aree coperte dalle reti basate su tali tecnologie; **Sintesi Contrattuale**: il documento contrattuale che contiene la sintesi delle principali condizioni tecnico-economiche relative alla fornitura del Servizio al momento della conclusione del Contratto e gli elementi principali dell'Offerta.

**Art.2 Oggetto** - Le presenti CGC, unitamente agli altri documenti che compongono il Contratto, disciplinano i termini e le condizioni della fornitura da parte di Plenitude al Cliente del Servizio.

Quanto previsto nella Sintesi Contrattuale prevarrà, ove discordante, sul contenuto degli ulteriori documenti che formano il Contratto. Plenitude userà ogni ragionevole cura e perizia richiesta per la fornitura del Servizio ai sensi della normativa vigente e sulla base di quanto previsto dal Contratto.

## Art. 3 Proposta di Contratto - Diritto di Ripensamento - Accettazione - Attivazione del Servizio - Durata

**3.1 Formulazione della Proposta di Contratto** - Il Cliente è tenuto a fornire le informazioni e i dati necessari per la fornitura del Servizio, inclusi quelli indicati nel Modulo e quelli comunque richiesti da Plenitude anche successivamente alla conclusione del Contratto. Il Cliente è responsabile della veridicità delle informazioni fornite e si impegna altresì a comunicare tempestivamente, ai canali di contatto di cui al successivo art. 12, qualunque cambiamento relativo alle suddette informazioni e dati, nonché a fornire i documenti comprovanti la veridicità delle informazioni e dei dati forniti. Costituisce obbligo del Cliente aggiornare tempestivamente e senza ritardo i propri dati attraverso le modalità rese disponibili da Plenitude. Qualsiasi violazione dei suddetti obblighi costituisce causa di risoluzione del Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c..

La Proposta di Contratto si intenderà validamente formulata dal Cliente a condizione che siano forniti:

- i documenti comprovanti l'identità del Cliente o comunque richiesti da Plenitude;
- tutti i dati e le informazioni indicati nel Modulo.

Il Cliente può formulare la Proposta di Contratto mediante la compilazione (i) del Modulo cartaceo, o (ii) del Modulo elettronico disponibile su tablet, o (iii) del Modulo elettronico disponibile sul Portale, o (iv) del Modulo elettronico tramite Double Opt-in. La selezione dell'opzione che consente di formulare la Proposta di Contratto tramite il Portale, l'apposizione della firma grafometrica su tablet e la procedura di Double Opt-In si intendono "sottoscrizione" agli effetti del Contratto. In caso di sottoscrizione della Proposta di Contratto tramite Portale o tablet o Double Opt-In, Plenitude invierà copia integrale del Contratto (ferme restando le comunicazioni per le quali la legge o il Contratto prevedano una modalità specifica di invio) in formato elettronico all'indirizzo e-mail indicato dal Cliente.

La Proposta di Contratto è irrevocabile ai sensi e per gli effetti dell'art. 1329 c.c., ed è valida per i 45 giorni successivi alla sua data di sottoscrizione.

Modalità, limiti e condizioni per richiedere il passaggio della linea Internet da altro operatore a Plenitude sono riportate nell'apposita sezione della Proposta di Contratto.

## Condizioni Generali di Contratto

**3.2 Accettazione** - L'accettazione della Proposta di Contratto da parte di Plenitude è subordinata ad attività di verifica dell'affidabilità creditizia basate:

- (i) sulla verifica del comportamento di pagamento del Cliente nei confronti di Plenitude e delle sue società collegate/controllate per precedenti contratti o contratti in essere (ad esempio, assenza di morosità);
- (ii) su rating creditizi elaborati da società preposte a tali attività e basati su informazioni pubbliche (ad esempio, assenza di eventi negativi registrati in Camera di Commercio, protesti e/o pregiudizievoli);
- (iii) su eventuali dati presenti nei "Sistemi di Informazioni Creditizie" ("SIC") e su elaborazioni statistiche effettuate sui dati forniti dal Cliente, nonché sui dati presenti presso il sistema pubblico di prevenzione delle frodi del credito al consumo con specifico riferimento al furto di identità ("SCIPAFI").

In particolare, al fine di meglio valutare il rischio creditizio, le banche e le finanziarie con cui il Cliente è eventualmente in rapporto, comunicano alcuni dati (dati anagrafici, anche della persona eventualmente coobbligata, tipologia del contratto, importo del credito, modalità di rimborso) ai sistemi di informazioni creditizie, i cui gestori rivestono la qualifica di titolare del trattamento. La normativa di disciplina dei SIC è regolata dal relativo Codice di condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti approvato con Prov. n. 163/2019 dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali.

I dati sono resi accessibili anche a Plenitude e ad altri soggetti che partecipano al sistema di prevenzione delle frodi nel settore del credito al consumo (le cui categorie sono riportate nelle informative rese dai gestori dei SIC). I dati che riguardano il Cliente sono aggiornati periodicamente da banche e finanziarie con informazioni acquisite nel corso del rapporto (andamento dei pagamenti, esposizione debitoria residuale, stato del rapporto) e Plenitude si limita ad accedere ai dati presenti nel SIC senza inserire alcun dato relativo al servizio e/o prodotto richiesto dal Cliente. I dati contenuti nel SIC sono trattati anche mediante l'impiego di tecniche e sistemi di credit scoring che utilizzano diverse tipologie di fattori (a titolo esemplificativo: numero e caratteristiche dei rapporti di credito in essere, andamento e storia dei pagamenti dei rapporti in essere o estinti, storia dei rapporti di credito estinti, etc.) che consentono di ottenere, attraverso l'applicazione di metodi e modelli statistici, risultati espressi in forma sintetica, tramite indicatori numerici o punteggi, diretti a fornire una rappresentazione in termini predittivi o probabilistici, del profilo di rischio, affidabilità o puntualità nei pagamenti dell'interessato. Le informazioni di dettaglio relative al trattamento dei dati personali del Cliente sono disponibili nell'informativa Privacy.

In caso di accettazione della Proposta di Contratto da parte di Plenitude, quest'ultima, entro il termine di 45 giorni dalla ricezione della Proposta di Contratto, ne darà comunicazione per iscritto all'indirizzo e-mail indicato dal Cliente. Il Contratto si perfeziona nel momento in cui il Cliente riceve la comunicazione di accettazione della sua Proposta di Contratto da parte di Plenitude.

**3.3 Diritto di Ripensamento** - Il Cliente potrà esercitare il Diritto di Ripensamento durante il Periodo di Ripensamento, ossia entro 14 giorni dalla data di conclusione del Contratto o, solamente in caso di conclusione del Contratto a seguito di visita presso l'abitazione del Cliente, entro 30 giorni dalla data di conclusione del Contratto. Il Cliente può esercitare il Diritto di Ripensamento senza incorrere in alcuna penalità e senza specificarne il motivo.

Il Cliente può esercitare il Diritto di Ripensamento comunicandolo a Plenitude ai canali di contatto di cui al successivo art. 12, oppure compilando il modulo di ripensamento allegato al Contratto, disponibile sul Portale e sull'Area Personale, ferma restando, in caso di compilazione online, la conferma da parte di Plenitude dell'avvenuta ricezione del modulo di ripensamento. Ai sensi dell'art. 54, comma 4, del Codice del Consumo, rimane in capo al Cliente l'onere di dimostrare di aver correttamente comunicato ed esercitato il Diritto di Ripensamento.

Le procedure per l'attivazione del Servizio (e per l'eventuale migrazione della linea da altro operatore) verranno avviate solo una volta decorso il Periodo di Ripensamento. Tuttavia, il Cliente può richiedere espressamente che l'attivazione del Servizio (nonché l'eventuale migrazione della linea da altro operatore) venga effettuata prima che sia decorso il Periodo di Ripensamento.

In caso di esercizio del Diritto di Ripensamento da parte del Cliente senza immediata richiesta di attivazione del Servizio, saranno rimborsati al Cliente stesso tutti i pagamenti da esso effettuati a favore di Plenitude, attraverso gli stessi mezzi di pagamento da esso utilizzati o diversamente convenuti, senza indebito ritardo e in ogni caso non oltre 14 giorni dalla ricezione della comunicazione di esercizio del Diritto di Ripensamento.

Nel caso in cui il Cliente abbia richiesto di attivare il Servizio prima della scadenza del Periodo di Ripensamento, il Cliente dovrà corrispondere a Plenitude (o quest'ultima potrà trattenere) un importo proporzionale al Servizio fornito fino al momento della ricezione della comunicazione di esercizio del Diritto di Ripensamento. A seguito della cessazione di tutti i servizi con il precedente operatore, in caso di esercizio del Diritto di Ripensamento dopo l'avvio del processo di passaggio a Plenitude, potrebbe essere necessaria l'adesione da parte del Cliente a un nuovo contratto con tale operatore, non essendo previsto il ripristino automatico della precedente situazione contrattuale.

**3.4. Attivazione del Servizio** - Il Contratto ha esecuzione con l'attivazione del Servizio, secondo tempistiche differenziate anche in base alla copertura territoriale della tecnologia utilizzata. Fatto salvo quanto previsto nel presente articolo, il Servizio sarà attivato entro 90 giorni dalla data di conclusione del Contratto, fatti comunque salvi eventuali impedimenti non imputabili a Plenitude o a casi di particolari complessità tecnica, per cui Plenitude si riserva la possibilità di rimodulare le tempistiche e le modalità di attivazione, oppure di non attivare il Servizio e di risolvere il Contratto, dandone apposita comunicazione al Cliente.

La data effettiva di attivazione del Servizio sarà indicata da Plenitude al Cliente tramite SMS di conferma dell'appuntamento per l'installazione dell'Apparato e sarà riportata nelle fatture.

Per completare l'attivazione del Servizio presso l'indirizzo indicato nel Modulo, sarà necessario l'intervento, previo appuntamento concordato con il Cliente, di operatori tecnici incaricati da Plenitude per effettuare le operazioni tecniche necessarie alla fruizione del Servizio.

Plenitude si riserva di stimare, comunicandolo preventivamente al Cliente, un eventuale contributo economico aggiuntivo qualora l'intervento richiesto, per difficoltà realizzativa e/o richieste specifiche del Cliente, esuli dai normali standard tecnici. Il Cliente deve preventivamente approvare l'eventuale preventivo di spesa aggiuntiva e, in caso di mancata approvazione, il Contratto si intenderà risolto ai sensi dell'art. 1456 c.c..

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

## Condizioni Generali di Contratto

**3.5.Durata** – La durata del Contratto è indicata nella Sintesi Contrattuale.

**Art. 4 Accesso al Servizio e utilizzo dell'Apparato** - Il Servizio è fornito esclusivamente sulle aree coperte da tecnologia FTTH, o, solamente ove previsto da Plenitude, da altre tecnologie miste fibra/rame (a titolo di esempio, FTTC), sulla base dell'Offerta scelta dal Cliente, nonché previa verifica dell'esistenza di un idoneo collegamento alla rete locale in fibra ottica di Plenitude o di suoi partner terzi, e dell'assenza di situazioni di incompatibilità tecnica derivanti anche da impianti o apparecchiature ubicati nel domicilio del Cliente e o ad essi collegati.

Affinché il Cliente possa fruire del Servizio, sarà necessaria l'installazione presso la sua abitazione di un Apparato connesso al terminale di rete ottica (in caso di collegamento FTTH) o alla presa telefonica (negli altri casi con collegamento misto fibra/rame), che consenta di collegare i dispositivi del Cliente alla connessione Internet. L'appuntamento per l'installazione dell'Apparato potrà essere preso dal Cliente attraverso i canali che gli verranno comunicati successivamente al perfezionamento del Contratto.

L'Offerta comprende l'uso dell'Apparato fornito gratuitamente da Plenitude conformemente a quanto indicato nella Sintesi Contrattuale. Il Cliente è tenuto alla conservazione e custodia dell'Apparato con la dovuta diligenza, restando inteso che è fatto divieto allo stesso Cliente di smontare, modificare, manomettere o cedere a terzi l'Apparato in qualsiasi forma. Plenitude si riserva di sostituire l'Apparato in qualsiasi momento, nonché di effettuare gli aggiornamenti software o modifiche alle configurazioni delle apparecchiature di rete ritenuti opportuni e/o necessari. Il Cliente si impegna a risarcire e tenere indenne Plenitude per l'eventuale perdita e per gli eventuali danni arrecati all'Apparato, nonché al pagamento della penale indicata nella Sintesi Contrattuale e nella Carta dei Servizi. Il Cliente non risponde della perdita dell'Apparato dovuta a furto comprovato da denuncia presentata alla competente Autorità Giudiziaria.

È facoltà del Cliente utilizzare, a partire dall'attivazione del Servizio o in un momento successivo, un proprio Apparato che abbia le caratteristiche tecniche adeguate al funzionamento del Servizio, senza oneri aggiuntivi applicati da Plenitude. Plenitude mette a disposizione del Cliente le indicazioni fondamentali per configurare il proprio Apparato (incluse le interfacce di rete), come riportate sul Portale. Gli Apparati diversi da quelli forniti da Plenitude che sono utilizzati dal Cliente per la fruizione del Servizio devono essere muniti delle omologazioni o autorizzazioni stabilite dalle normative in vigore; in caso contrario, oltre ad incorrere nelle sanzioni previste dalla normativa applicabile, il Cliente è comunque tenuto al pagamento del traffico imputabile a tali Apparati, nonché al risarcimento dei danni eventualmente arrecaati a Plenitude e/o a terzi.

Il giorno dell'installazione, un tecnico incaricato da Plenitude consegnerà e installerà l'Apparato all'indirizzo presso il cui il Cliente ha richiesto l'attivazione del Servizio, a meno che il Cliente non abbia scelto di utilizzare un proprio Apparato. In quest'ultimo caso il tecnico verificherà esclusivamente il corretto funzionamento della rete senza installare l'Apparato del Cliente. Il Cliente è consapevole che, optando per un Apparato diverso da quello fornito da Plenitude, la qualità e la velocità del Servizio potrebbero differire da quelle indicate nell'Offerta. Plenitude non sarà responsabile per la fornitura di supporto tecnico relativo all'installazione e alla manutenzione di Apparati di terze parti.

L'accesso ad Internet si basa su un protocollo a commutazione di pacchetto e, quindi, non è garantita la corretta trasmissione dei pacchetti nel caso di eccezionale impegno della rete. Il Cliente prende atto che l'utilizzo dell'Apparato per la navigazione in Internet senza fili avviene mediante frequenze in banda condivisa e senza protezione dalle interferenze. Nel caso di navigazione Internet senza fili è responsabilità del Cliente adottare le misure di sicurezza che riterrà opportune per proteggere la propria rete da accessi esterni e non autorizzati (ad esempio, modifica periodica della chiave di cifratura Wi-Fi, modifica della modalità di cifratura, inserimento di un controllo di accesso alla rete, impostazione di una password di accesso alle pagine di gestione dell'Apparato).

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

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

Il Cliente prende atto che, alla cessazione del Contratto (per qualsiasi causa), non vi sarà alcun obbligo di restituzione dell'Apparato da parte del Cliente e la proprietà dell'Apparato sarà trasferita da Plenitude al Cliente.

**Art. 5 Qualità del Servizio e limitazione di responsabilità** - Il Cliente dichiara di accettare che, nel rispetto di quanto indicato nella Carta dei Servizi, Plenitude potrà apportare migliorie e/o sviluppi tecnici al Servizio, tempestivamente comunicate ai Clienti secondo le modalità e tempi definiti dalla normativa applicabile.

Il Cliente prende atto che la velocità di navigazione in Internet riportata nella descrizione delle singole Offerte dipende da molteplici e variabili fattori tecnici, quali ad esempio la distanza della rete d'accesso che separa l'abitazione, il livello di congestione della rete Internet, il server dei siti web cui il Cliente si collega, le caratteristiche degli Apparati utilizzati dal Cliente e forniti da terze parti.

La Carta dei Servizi stabilisce i livelli minimi del Servizio e, laddove ne ricorrono i presupposti, gli indennizzi in caso di guasti, malfunzionamenti, ritardi e/o interruzioni nella fornitura del Servizio, e negli altri casi previsti dalla normativa applicabile.

Plenitude declina qualsiasi responsabilità sia verso il Cliente, sia verso terzi per ritardi, cattivo funzionamento, sospensione e/o interruzione nell'erogazione del Servizio causati da: (i) inadempimento delle proprie obbligazioni che derivino da cause al di fuori della sfera del proprio prevedibile controllo o per forza maggiore; (ii) malfunzionamento o non conformità degli Apparati utilizzati dal Cliente che siano diversi da quelli forniti da Plenitude; (iii) manomissione o interventi sul Servizio e/o sull'Apparato eseguiti dal Cliente o da parte di soggetti terzi non autorizzati da Plenitude; (iv) utilizzo del Servizio erroneo o non conforme al Contratto da parte del Cliente; (v) strumenti non compatibili e/o programmi (software) utilizzati dal Cliente. Resta inteso che Plenitude non potrà essere ritenuta responsabile per i danni di qualsiasi natura, sia contrattuale che extra-contrattuale, diretti o indiretti (ad eccezione di quanto previsto per legge), derivanti dall'attivazione, prestazione, cessazione e/o interruzione del Servizio dovute a uno dei casi sopra elencati. Inoltre, Plenitude non potrà essere ritenuta responsabile per danni che dovessero derivare da inadempimento del Cliente, anche solo temporaneo, di qualunque genere e natura.

**Art. 6 Limiti di fruizione del Servizio** - Al fine di evitare fenomeni di congestione della rete e di garantirne l'integrità e la sicurezza, consentendo l'accesso contemporaneo da parte di tutti i Clienti al Servizio, Plenitude si riserva la facoltà di introdurre, ove necessario, meccanismi temporanei e non discriminatori di limitazione all'uso delle risorse di rete disponibili, che potrebbero incidere sulla velocità delle applicazioni che richiedono un maggior consumo di capacità di banda, senza per questo incorrere in responsabilità alcuna nei confronti del Cliente.



# Condizioni Generali di Contratto per il Servizio di Accesso a Internet su Rete Fissa

## Condizioni Generali di Contratto

Il Cliente prende atto e accetta che è vietato ogni utilizzo del Servizio per fini diversi da quello di uso personale (ad esempio, per lo svolgimento di attività imprenditoriale, professionale, artigianale o commerciale). Pertanto, il Cliente non potrà in alcun modo vendere o commercializzare a terzi quanto allo stesso fornito per mezzo del Servizio, o consentire l'utilizzo del Servizio stesso a terzi, salvo che occasionalmente e senza che da ciò ne possa derivare alcun corrispettivo a favore dello stesso Cliente. Il Cliente rimane comunque responsabile di tale utilizzo del Servizio da parte di terzi.

**Art. 7 Condizioni economiche e fatturazione** – Il Cliente si impegna a corrispondere a Plenitude i corrispettivi indicati nella Sintesi Contrattuale dell'Offerta scelta.

Le fatture saranno emesse in formato elettronico ed inviate, mediante il Sistema di interscambio (SDI) dell'Agenzia delle Entrate, all'indirizzo telematico scelto dal Cliente o, in assenza, saranno rese disponibili nell'area riservata del Cliente sul sito web dell'Agenzia delle Entrate.

Le fatture sono emesse senza costi aggiuntivi per il Cliente in caso di invio in formato digitale e sono consultabili nell'Area Personale contestualmente alla notifica della loro emissione inviata via e-mail o SMS. Qualora il Cliente scelga di ricevere copia della fattura in formato cartaceo, anche in un momento successivo all'attivazione del Servizio, le fatture saranno inviate all'indirizzo indicato dal Cliente, con addebito del corrispettivo indicato nella Carta dei Servizi.

Il Cliente riceverà le fatture all'indirizzo e-mail fornito nel Modulo o comunicato successivamente. Il collegamento alle fatture nell'Area Personale sarà disponibile per 5 anni. Resta inteso che, qualora il Cliente si registri al Portale con un indirizzo e-mail diverso da quello precedentemente comunicato, si riterrà valido per il recapito della fattura e per le comunicazioni digitali, l'indirizzo e-mail utilizzato per la registrazione al Portale.

## Art. 8 Pagamenti, interessi di mora e mancato pagamento

**8.1 Pagamenti** - Il Cliente è tenuto al pagamento dell'intero importo riportato in fattura entro il termine di scadenza in essa indicato, che non sarà inferiore a 20 giorni dalla data di emissione della stessa. Plenitude si riserva la facoltà di non richiedere il pagamento per importi complessivamente inferiori a 8 €; tali somme verranno richieste insieme agli importi della successiva fattura.

Il Cliente effettua il pagamento della fattura secondo le modalità indicate nella Carta dei Servizi.

Nella misura in cui l'Offerta sottoscritta dal Cliente preveda come unici metodi di pagamento possibili la domiciliazione su conto corrente bancario o postale, oppure l'addebito automatico su carta di pagamento dotata di PAN (codice di 16 cifre) emessa in area SEPA appartenenti ai principali circuiti, e qualora i suddetti addebiti non siano attivati o si disattivino (per qualsiasi motivo) in un momento successivo alla conclusione del Contratto, Plenitude invierà al Cliente una nota recante l'indicazione di un metodo di pagamento alternativo, con avviso che, in caso di mancata attivazione o ripristino dell'addebito su conto corrente o su carta di pagamento entro i 30 giorni successivi alla ricezione della suddetta nota, Plenitude potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c. inviando apposita comunicazione a mezzo raccomandata A/R o PEC, fatta salva ogni altra azione per la tutela dei propri interessi. Resta fermo quanto previsto nei successivi artt. 8.2 e 8.3 in caso di mancato pagamento di una o più fatture entro la data di scadenza.

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

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

In caso di contestazione il Cliente potrà attivare, per la parte di fattura contestata, la procedura di reclamo prevista dal successivo art. 12 o qualsiasi altro strumento di tutela previsto da norme di legge e/o regolamentari, effettuando comunque il pagamento per la parte rimanente.

**8.2 Interessi di mora** - Fatto salvo ogni altro diritto riconosciuto dal Contratto e dalla normativa applicabile, Plenitude applicherà al Cliente che abbia pagato in ritardo una fattura gli interessi moratori indicati nella Carta dei Servizi.

**8.3 Azioni in caso di mancato o parziale pagamento** - Qualora il Cliente non provveda al pagamento di una o più fatture entro la data di scadenza delle stesse, Plenitude invierà una diffida ad adempiere al Cliente, ai sensi dell'art. 1454 c.c., tramite raccomandata A/R o PEC, preavvisando lo stesso che, in caso di mancata regolarizzazione della morosità, provvederà alla sospensione o limitazione del Servizio a far data dal 40° giorno dall'invio della comunicazione medesima. Qualora il mancato pagamento non sia regolarizzato entro l'ulteriore termine indicato nella diffida o in ulteriore comunicazione, Plenitude provvederà alla risoluzione del Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., fermi restando gli ulteriori rimedi previsti dalla normativa applicabile e dal Contratto. La sospensione del Servizio sarà limitata al solo Servizio interessato dal mancato pagamento, secondo quanto previsto dalla normativa applicabile.

Il permanere della morosità potrebbe comportare, qualora ne ricorrono i presupposti, l'iscrizione del Cliente nella banca dati S.I.Mo.I.Tel, relativa alle morosità intenzionali della clientela del settore telefonico, come previsto dal provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali n. 523 dell'8 ottobre 2015. Maggiori dettagli riguardo tale banca dati e le relative condizioni di iscrizione sono disponibili sul Portale.

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

**Art. 9 Manutenzione - Guasti e riparazioni** – Plenitude fornisce il servizio di manutenzione dell'Apparato associato al Servizio (il cui uso è fornito gratuitamente da Plenitude) da remoto oppure con l'intervento di un tecnico a seconda della tipologia di malfunzionamento. La manutenzione non comprende la fornitura di accessori e materiali di consumo quali, a titolo esemplificativo e non limitativo, cavi e filtri. Sono altresì escluse le riparazioni dell'Apparato rese necessarie dall'uso non corretto, da incuria, da uso non conforme alle istruzioni fornite, da manomissione, da cause accidentali (es. fulmini, calamità naturali) o da negligenza del Cliente, anche con riferimento alle parti esterne dell'Apparato. Tali interventi manutentivi sono dunque a carico del Cliente. Per informazioni sulla manutenzione dell'Apparato il Cliente può rivolgersi ai canali di contatto nel successivo art. 12.

## Condizioni Generali di Contratto

La riparazione dei guasti e/o malfunzionamenti sarà gratuita, esclusi i casi di guasti imputabili direttamente o indirettamente a dolo o colpa del Cliente, o ascrivibili a difetti di funzionamento di Apparati, impianti o terminali utilizzati dal Cliente medesimo e non forniti da Plenitude. Il Cliente accetta che Plenitude possa interrompere la fornitura del Servizio per garantire gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria e/o di riparazione del guasto o malfunzionamento.

Ogni richiesta di variazione della configurazione o delle specifiche del Servizio dovrà essere comunicata e Plenitude darà riscontro alle richieste nei tempi necessari ovvero ne verificherà l'eseguibilità e ne darà comunicazione al Cliente con indicazione della data a partire dalla quale le variazioni richieste verranno introdotte e fatturate al Cliente. Qualsiasi intervento relativo al funzionamento del Servizio dovrà essere eseguito esclusivamente da Plenitude o da terzi incaricati da quest'ultima, muniti di contrassegno di riconoscimento.

Laddove si rendesse necessario accedere all'abitazione del Cliente per la riparazione di un guasto o malfunzionamento o negli altri casi previsti dal successivo art. 12, tale accesso verrà effettuato, previo appuntamento, esclusivamente a cura di personale Plenitude o incaricato dalla stessa, che dovrà identificarsi mediante apposito contrassegno di riconoscimento.

Plenitude non risponde per servizi di manutenzione e disservizi che riguardino gli Apparati autonomamente scelti dal Cliente e forniti da terze parti.

### Art. 10 Diritto di recesso

**Casi di Recesso** – Il Cliente può recedere dal Contratto nei seguenti casi: (i) in qualunque momento, qualora il Contratto non preveda un termine di durata predeterminato oppure, se prevista, prima della scadenza del Contratto, ferma restando in entrambi i casi l'eventuale applicazione, ove previsto in relazione all'Offerta scelta dal Cliente, dei costi e oneri indicati nella Sintesi Contrattuale; (ii) durante il Periodo di Ripensamento alle condizioni previste dall'art. 3; (iii) in caso di modifica unilateralmente del Contratto da parte di Plenitude alle condizioni previste dall'art. 11; (iv) in caso di discrepanza significativa, continuativa o frequentemente ricorrente dei livelli minimi di qualità e delle prestazioni dei Servizi, come descritti all'interno della Carta dei Servizi. Plenitude può recedere in ogni momento dal Contratto e, a tal fine, invierà al Cliente una comunicazione scritta con un preavviso di non oltre 30 giorni.

**Casi di disdetta** – Nel caso in cui l'Offerta scelta dal Cliente abbia un termine di durata predeterminato, il Cliente può disdire il Contratto con un preavviso minimo di 30 giorni rispetto alla scadenza del Contratto.

**Modalità di recesso e di disdetta** - Il Cliente può comunicare a Plenitude la volontà di disdire o di recedere dal Contratto per telefono chiamando il Servizio Clienti al numero verde gratuito 800.900.700 da rete fissa e allo 02.444.141 da rete mobile al costo per il Cliente in base al piano tariffario del proprio operatore telefonico, mediante il canale web accedendo all'Area Personale, presso tutti i Punti Vendita, utilizzando il modulo scaricabile dal Portale nella sezione dedicata alla modulistica contrattuale, oppure scrivendo alla Casella Postale 71 - 20068 Peschiera Borromeo (MI). Plenitude provvede al compimento di tutti gli adempimenti necessari per la disattivazione o il trasferimento dell'utenza del Cliente non oltre 30 giorni dalla ricezione della comunicazione del recesso inviata dal Cliente. Il recesso ha efficacia decorsi non oltre 30 giorni dalla data di ricezione della comunicazione inviata dal Cliente.

**Art. 11 Variazione delle condizioni contrattuali** - Eventuali condizioni imposte da provvedimenti delle autorità pubbliche competenti o da obblighi normativi si intendono automaticamente recepite nel Contratto, con abrogazione delle clausole che risultassero incompatibili.

Plenitude si riserva il diritto di modificare unilateralmente e per giustificato motivo le condizioni del Contratto, incluse quelle economiche (a titolo esemplificativo, i corrispettivi del Servizio, la periodicità di fatturazione, ecc.). A tale fine, si intendono per "giustificati motivi" (i) le eventuali sopravvenute esigenze tecniche, economiche od organizzative di Plenitude (legate, a mero titolo esemplificativo, alla necessità di effettuare interventi sulla rete e/o dei propri canali commerciali/di vendita), (ii) i mutamenti della normativa applicabile che possano incidere sulle modalità di erogazione del Servizio, su aspetti organizzativi e/o sull'attività di Plenitude, e (iii) l'esigenza di assicurare una corretta ed efficiente erogazione del Servizio. Plenitude comunicherà le modifiche al Contratto in forma scritta al Cliente con un preavviso non inferiore a 30 giorni rispetto alla decorrenza delle variazioni. Ad eccezione del caso in cui le modifiche comunicate da Plenitude siano esclusivamente a vantaggio del Cliente, siano di carattere puramente amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo sul Cliente finale o siano imposte direttamente dalla normativa applicabile, il Cliente ha il diritto di recedere dal Contratto o di cambiare operatore senza alcuna penale entro 60 giorni dall'avvenuta comunicazione delle modifiche da parte di Plenitude. Resta inteso che, qualora il Cliente receda successivamente alla data di entrata in vigore di dette variazioni e comunque entro i 60 giorni dall'avvenuta comunicazione da parte di Plenitude, troveranno applicazione, per il periodo compreso tra la data di entrata in vigore delle variazioni e la data di avvenuto recesso, le condizioni contrattuali come modificate da Plenitude. In mancanza di comunicazione di recesso nei termini e nei modi di cui al presente articolo, le variazioni al Contratto si intenderanno accettate dal Cliente.

**Art. 12 Informazioni, comunicazioni e reclami** – Allo scopo di ottenere assistenza in relazione al Contratto, nonché chiarimenti sugli aspetti contrattuali e tecnici del Servizio, il Cliente potrà contattare Plenitude tramite i seguenti canali:

- via web accedendo all'Area Personale.
- Scrivendo a: Casella Postale 71 - 20068 Peschiera Borromeo (MI).
- Chiamando al numero verde gratuito 800.900.700 da rete fissa e allo 02.444.141 da rete mobile al costo per il Cliente in base al piano tariffario del proprio operatore telefonico.
- Presso i Punti Vendita.

Plenitude comunicherà il codice identificativo del reclamo presentato che consente la tracciabilità dello stesso e permette di ottenerne aggiornamenti sullo stato della pratica. Plenitude gestirà il reclamo entro 30 giorni dal ricevimento dello stesso e ne comunicherà l'esito entro ulteriori 10 giorni. In caso di accoglimento del reclamo, Plenitude informerà il Cliente circa i provvedimenti, le misure e i tempi necessari a rimuovere le eventuali irregolarità riscontrate e a ripristinare i pregiudizi arrecati. Per i reclami aventi ad oggetto la contestazione degli importi indicati in fattura, in caso di accoglimento del reclamo Plenitude provvederà a liquidare al Cliente l'eventuale rimborso dovuto e gli indennizzi previsti dalla Carta dei Servizi con accredito sulla prima fattura utile successiva alla definizione della richiesta di rimborso o attraverso altro metodo di pagamento idoneo. In caso di rigetto del reclamo, Plenitude invierà una risposta adeguatamente motivata in forma scritta. In caso di insoddisfazione dell'esito del reclamo, il Cliente potrà decidere di esperire preventivamente il tentativo di conciliazione previsto dal successivo art. 14. In caso di frode per la quale è stata presentata regolare denuncia alle Autorità competenti e che abbia come oggetto l'uso non autorizzato da parte di terzi del collegamento di rete effettuato al

## Condizioni Generali di Contratto

di fuori dei locali nei quali è posto l'Apparato, i pagamenti relativi al traffico fraudolento oggetto di denuncia rimangono sospesi sino alla definizione del reclamo o sino alla definizione della procedura di conciliazione di cui all'art. 14. Nel caso in cui non sia accertata dalle competenti Autorità la manomissione del collegamento di rete, Plenitude provvederà ad addebitare al Cliente i pagamenti precedentemente sospesi.

**Art. 13 Legge applicabile - Foro competente** - La legge applicabile al Contratto è quella italiana. Per ogni eventuale controversia comunque originata dal Contratto o a esso connessa o da esso derivante, sarà competente in via esclusiva e inderogabile, ove il Cliente rivesta la qualifica di consumatore, il Foro del luogo di residenza o del domicilio del Cliente stesso nel territorio italiano.

**Art. 14 Procedura di conciliazione** - Plenitude assicura il pieno rispetto del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera AGCOM n. 203/18/CONS.

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

Il ricorso al tentativo obbligatorio di Conciliazione presso il Co.Re.Com. territorialmente competente è gratuito; in alternativa, si può intraprendere il tentativo obbligatorio di conciliazione attraverso gli organismi ADR (Alternative Dispute Resolution) iscritti nell'elenco di cui alla Delibera AGCOM n. 661/15/CONS, oppure dinanzi alle Camere di Commercio o agli organismi di composizione stragiudiziale delle controversie aderenti al protocollo d'intesa stipulato tra l'AGCOM e UNIONCAMERE, ai sensi degli artt. 141 e ss. del Codice del Consumo.

Per inoltrare inviti alla procedura di Negoziazione Assistita e Mediazione civile presso le Camere di Commercio o gli Organismi di Mediazione è necessario scrivere alla Casella Postale 71 - 20068 Peschiera Borromeo (MI).

**Art. 15 Risoluzione contrattuale** - Fermi restando gli altri casi di risoluzione previsti dal Contratto, Plenitude può risolvere il Contratto stesso, ai sensi dell'art. 1456 c.c., inviando apposita comunicazione a mezzo raccomandata A/R o PEC qualora il Cliente abbia messo a disposizione il proprio indirizzo PEC, anche nei seguenti casi:

- 1) violazione, da parte del Cliente di qualsiasi obbligo di legge o relativo a quanto previsto dagli artt. 2, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 16, 17 e 18 delle presenti CGC;
- 2) ripetuto o persistente ritardo nel pagamento delle fatture, ai sensi del precedente art. 8;
- 3) qualora non sussistano o vengano meno i requisiti per la fruizione del Servizio, come previsti dal Contratto;
- 4) motivi di natura tecnica del Servizio;
- 5) dichiarazioni non veritieri o furto di identità, ai sensi del precedente art.3;
- 6) insolvenza o iscrizione del Cliente nel registro dei protesti e opposizione del medesimo a procedure esecutive.

**Art. 16 Cessione del Contratto da parte di Plenitude** - Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1407 c.c., il Cliente presta sin d'ora il suo consenso alla cessione da parte di Plenitude del Contratto a società da essa controllata da - o ad essa collegata -, ai sensi dell'art. 2359 c.c., cessione della quale gli verrà data comunicazione tempestivamente. Tale cessione non comporterà comunque un aggravio di costi per il Cliente o condizioni meno favorevoli. In caso di cessione di azienda o ramo d'azienda sotto qualsiasi forma da parte del Cliente, quest'ultimo rimarrà solidalmente obbligato insieme al cessionario verso Plenitude per il pagamento delle somme dovute ai sensi del Contratto e dei contratti accessori fino alla relativa scadenza. È fatta salva la possibilità che Plenitude liberi il cessionario dopo richiesta trasmessa a mezzo raccomandata A/R da parte del Cliente almeno un mese prima della data di efficacia della cessione. In ogni caso, il Cliente trasmetterà preventivamente in forma scritta a Plenitude dettagliata informazione sulla cessione, indicandone tempi e modalità, e precisando altresì ragione sociale, capitale sociale, sede legale, codice fiscale e Partita IVA, nonché identità del rappresentante legale del soggetto cessionario.

Il Cliente prende atto e accetta che, anche ai sensi e per gli effetti degli artt. 1260 e ss. c.c., Plenitude potrà cedere in ogni momento, in tutto o in parte, i diritti da essa vantati nei confronti del Cliente in favore di qualsiasi terzo e senza il preventivo consenso dello stesso Cliente, fermo restando che tale cessione non comporterà effetti pregiudizievoli per il Cliente.

Il Cliente acconsente espressamente a che Plenitude, per la prestazione e la fornitura del Servizio in tutto o in parte, possa avvalersi di fornitori scelti a insindacabile ed esclusiva discrezione della stessa Plenitude.

**Art. 17 Business Integrity e Diritti Umani** - Il Cliente dichiara di aver preso visione e di essere a conoscenza: (a) del Codice Etico Eni ; (b) degli standard generali di trasparenza del Modello 231 ex D.lgs. n. 231/2001 e dei Modelli di Compliance; (c) della Policy ECG "Anti-Corruzione", ivi inclusi i riferimenti ai canali di whistleblowing; (d) della Policy "Rispetto dei Diritti Umani in Eni" e della Policy "Zero Tolerance contro la violenza e le molestie sul lavoro", adottati da Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit e disponibili sul sito internet <https://corporate.eniplenitude.com/it/media/documenti>.

Con riferimento al presente contratto, il Cliente dichiara di aver rispettato e si impegna a rispettare le normative in materia di anti-corruzione, anti-riciclaggio.

Le Parti concordano che l'inosservanza da parte del Cliente di una qualsiasi delle dichiarazioni, garanzie od obbligazioni di cui al presente articolo, costituirà grave inadempimento e darà diritto a Plenitude di notificare per iscritto al Cliente tale inosservanza, fornendo ragionevoli dettagli sulla stessa e intimando di porre rimedio entro 30 (trenta) giorni. Decorso inutilmente tale termine, o nel caso in cui la predetta inosservanza non possa essere sanata, Plenitude avrà il diritto di risolvere il Contratto, previa apposita comunicazione al Cliente, mediante lettera raccomandata o PEC, contenente la sintetica indicazione delle circostanze di fatto e/o dei procedimenti giudiziari relativi alla predetta inosservanza e la volontà di Plenitude di avvalersi della presente clausola, fermo restando ogni altro rimedio di legge.

**Art. 18 Ulteriori obblighi del Cliente** - Il Cliente consente gratuitamente, previo avviso, al personale di Plenitude o di terzi da essa incaricati, muniti di documento di riconoscimento, l'accesso all'immobile di sua proprietà o nella sua disponibilità per eseguire interventi

## Condizioni Generali di Contratto

di installazione, manutenzione e/o di verifica degli Apparati o di altre apparecchiature e componenti di rete relativi all'attivazione o alla fornitura del Servizio (ad esempio, punto di terminazione della fibra all'interno dell'abitazione). In caso contrario, Plenitude non sarà responsabile per ritardi o impossibilità nell'effettuare l'attivazione del Servizio, l'installazione e la manutenzione dell'Apparato, il collegamento e/o la riparazione della linea. Inoltre, in caso di rifiuto, Plenitude, previo avviso, può inoltre sospendere a tutela del buon funzionamento della rete la fornitura del Servizio fintanto che il Cliente non acconsente l'accesso ai propri locali.

Fermo restando quanto previsto nelle presenti CGC, il Cliente non può utilizzare il Servizio: (i) in violazione della normativa; (ii) in modo da creare turbativa a terzi o malfunzionamento della rete; e (iii) in modo da abusare del Servizio stesso tramite un suo utilizzo non conforme alla normativa applicabile e al presente Contratto.

Il Cliente garantisce che qualunque materiale eventualmente immesso dallo stesso in aree pubbliche della rete Internet che risulti imputabile allo stesso anche in virtù del codice di identificazione e/o password e nella sua legittima disponibilità, non contrasta con norme imperative e non viola alcun diritto d'autore, marchio, segno distintivo, brevetto o altro diritto di terzi e non è lesivo della morale e dell'ordine pubblico.

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

In presenza di qualsiasi violazione degli obblighi previsti dal presente articolo, Plenitude potrà sospendere, ove possibile con un preavviso di almeno 40 giorni (fatti salvi casi di gravità e urgenza o che comunque non consentano tale preavviso), l'erogazione del Servizio, riservandosi anche la facoltà di risolvere di diritto il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c.

**Art. 19 Proprietà intellettuale e industriale** – Il Cliente prende atto e riconosce che i diritti di proprietà intellettuale e industriale afferenti o comunque connessi al marchio, nome, logo, denominazione, contenuto e oggetto del Servizio ovvero agli Apparati forniti da Plenitude sono detenuti da Plenitude ovvero da terze parti diverse dal Cliente che hanno conferito alla stessa Plenitude apposita licenza. Rimane altresì inteso che qualunque testo, immagine, suono, video, opera, informazione, che forma oggetto di diritti d'autore o di diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di Plenitude e che è messo a disposizione del Cliente, può essere utilizzato da quest'ultimo esclusivamente per la fruizione del Servizio. Ne rimane vietata la riproduzione, pubblicazione o sfruttamento economico in qualsivoglia forma.

**Art. 20 Trattamento dei dati personali** - Il trattamento dei dati personali del Cliente, ai fini e/o nel contesto del Contratto, avverrà nel rispetto della Normativa Privacy. Il titolare del trattamento dei dati personali del Cliente è Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit con sede legale in via Giovanni Lorenzini 4, 20139 Milano (MI).

Plenitude adotta misure di sicurezza adeguate al trattamento dei dati personali. Il Cliente potrà esercitare i diritti previsti dalla Normativa Privacy nei limiti ivi stabiliti, tra cui in particolare il diritto di chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento dei dati personali che lo riguardano e di opporsi al loro trattamento, oltre al diritto alla portabilità dei dati, nonché, qualora il trattamento sia basato sul consenso del Cliente, il diritto di revocare tale consenso in qualsiasi momento senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prima della revoca, oltre al diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo.

Il testo completo dell'Informativa Privacy è reso disponibile come documento del Contratto e sul Portale, all'indirizzo [www.eniplenitude.com/info/privacy-policy/trattamento-dati](http://www.eniplenitude.com/info/privacy-policy/trattamento-dati). Plenitude potrà inoltre fornire ulteriori informative di dettaglio in corrispondenza di specifici trattamenti di dati personali del Cliente nel contesto del Contratto.

# Modulo per l'esercizio del ripensamento

## Modulo per l'esercizio del ripensamento

Il cliente sotto identificato e di cui è allegato il documento di identità:

Nome e Cognome\* \_\_\_\_\_

Codice Fiscale\* \_\_\_\_\_

- a) dichiara, ai sensi e per gli effetti del D.P.R. n. 445/2000, consapevole delle responsabilità e delle conseguenze civili e penali previste in caso di false attestazioni, di essere il titolare del contratto per la fornitura del servizio di accesso a Internet con Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit identificato dai seguenti dati:

Numero plico\* \_\_\_\_\_

Indirizzo\* \_\_\_\_\_

- b) comunica la propria volontà di recedere dal contratto esercitando il diritto di ripensamento di cui all' art. 52 del D.Lgs. n. 206/2005, unitamente ai relativi servizi accessori, entro 14 giorni dalla data di conclusione del contratto e, solamente in caso di conclusione del contratto a seguito di visita presso l'abitazione del Cliente, entro 30 giorni dalla data di conclusione del contratto
- c) dichiara altresì di essere a conoscenza del fatto che:
- 1) in caso di esercizio del diritto di ripensamento senza che sia stata richiesta l'attivazione del servizio di accesso a Internet prima che sia decorso il periodo di ripensamento di cui alla precedente lettera b), otterrà il rimborso di tutti i pagamenti effettuati a favore di Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit, attraverso gli stessi mezzi di pagamento da esso utilizzati o diversamente convenuti, senza indebito ritardo e in ogni caso non oltre 14 giorni dalla ricezione della presente comunicazione;
  - 2) nel caso in cui sia stata richiesta l'attivazione del servizio di accesso a Internet prima che sia decorso il periodo di ripensamento di cui alla precedente lettera b), dovrà corrispondere a Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit (o quest'ultima potrà trattenere) un importo proporzionale al servizio fornito fino al momento della ricezione della presene comunicazione;
  - 3) a seguito della cessazione di tutti i servizi con il precedente operatore, in caso di esercizio del diritto di ripensamento dopo l'avvio del processo di migrazione a Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit, potrebbe essere necessaria l'adesione a un nuovo contratto con tale precedente operatore, non essendo previsto il ripristino automatico della precedente situazione contrattuale.

Il presente modulo, debitamente compilato in ogni sua parte e corredata della documentazione sopra richiamata, potrà essere spedito alla Casella Postale 71 - 20068 Peschiera Borromeo (MI) o, in alternativa, restituito in formato pdf, allegandolo nell' Area Personale accessibile tramite il sito [www.eniplenitude.com](http://www.eniplenitude.com).

I moduli incompleti o sprovvisti di firma leggibile e copia visibile del documento d'identità non potranno essere gestiti.

---

Data

---

Luogo

---

Firma