

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

Tra Massima Energia S.p.a., con sede legale a Milano (MI), Foro Buonaparte n. 50, iscritta al Registro delle Imprese di Milano, con P.IVA e C.F. 14706141000 (“Massima Energia” o “ME”) e il cliente, consumatore o professionista, (“Utente”) per la fornitura dei servizi di comunicazione mobile.

### 1. Contratto e Allegati

- 1.1. L'intero contratto (“Contratto”) che disciplina il rapporto tra ME e l'Utente, per la fornitura dei Servizi ME, è costituito dalle presenti condizioni generali di contratto (“CGC” o “Condizioni Generali” o “Condizioni Generali di Contratto”) e dai seguenti allegati (“Allegati”):
  - 1.1.1. Proposta Contrattuale;
  - 1.1.2. Sintesi Contrattuale (solo per Consumatori, Microimprese, Piccole imprese e Organizzazioni senza scopo di lucro);
  - 1.1.3. Offerta Economica;
  - 1.1.4. Indicatori di qualità del servizio e indennizzi in caso di mancato rispetto del livello minimo di qualità ai sensi delle Delibere AGCOM nn. 23/23/CONS e 156/23/CONS;
  - 1.1.5. Carta dei Servizi;
  - 1.1.6. Modulo per inserimento/modifica/revoca dati negli elenchi telefonici;
  - 1.1.7. Modulo per la richiesta di recesso dal Contratto (solo Consumatori).

### 2. Definizioni

- 2.1. Ai fini interpretativi del Contratto – salvo che non sia altrimenti indicato negli allegati di cui all'art. 1.1 e in aggiunta ai termini contrattuali eventualmente definiti altrove nelle presenti CGC – i termini che seguono assumono il significato di seguito illustrato:
  - **“Carta ESIM” o “ESIM”**: si intende la carta virtuale, identificata da un numero seriale, necessaria all'Utente per usufruire della fornitura dei Servizi ME;
  - **“Carta SIM” o “SIM”**: si intende la Subscriber Identity Module Card, ossia la carta a microprocessore, identificata da un numero seriale, necessaria all'Utente per usufruire della fornitura dei Servizi ME;
  - **“Codice del Consumo”**: si intende il D.Lgs. n. 2016 del 6 settembre 2005 e ss.mm.ii.;
  - **“Codice delle Comunicazioni Elettroniche”**: si intende il D.Lgs. del 1° agosto 2003, n. 259 e ss.mm.ii.;
  - **“Codici Personali”**: si intendono i codici PIN e PUK della Carta SIM, username e password per l'accesso all'Area Personale in uso a ciascun cliente;
  - **“Consumatore”**: si intende l'Utente, persona fisica, che utilizza o che chiede di utilizzare i Servizi ME per scopi non riferibili all'attività lavorativa, commerciale o professionale svolta;
  - **“Credito”**: si intende il credito di traffico telefonico acquistato dall'Utente e caricato sulla SIM o sulla Carta ESIM;
  - **“Credito Residuo”**: si intende il Credito non goduto dall'Utente, che residua in capo allo stesso in caso di cessazione del rapporto tra Operatore e l'Utente;
  - **“Diritto di Ripensamento”** si intende il diritto di recesso riconosciuto al Consumatore ai sensi e nelle ipotesi di cui all'art 52 e ss. del Codice del Consumo;
  - **“Numero di Telefono”**: si intende il numero telefonico associato alla Carta SIM o alla Carta

Massima Energia S.p.A.

Sede legale: Foro Buonaparte 50, 20121 Milano  
P.IVA e Codice Fiscale: 14706141000, REA: MI-2605673, Capitale sociale: 364.140,00 euro  
Telefono: 02 3858 5117, E-mail: servizi@massimaenergia.it

ESIM;

- **“Operatore”**: si intende un’impresa che fornisce servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico;
- **“Operatore Donating” o “Precedente Operatore”**: si intende un Operatore che, relativamente al Servizio di Portabilità, si configura come il soggetto che trasferisce il Numero di Telefono dell’Utente verso l’Operatore Recipient;
- **“Operatore MNO” o “MNO”**: si intende il Mobile Network Operator, ossia l’Operatore di telefonia mobile dotato di una propria rete mobile d’accesso e di tutte le infrastrutture necessarie per consentire a ME di fornire all’Utente i Servizi ME, in virtù di apposito accordo sottoscritto tra ME e MNO;
- **“Operatore Recipient” o “Nuovo Operatore”**: si intende l’Operatore che, relativamente al Servizio di Portabilità, si configura come il soggetto che riceve il Numero di Telefono dell’Utente dall’Operatore Donating;
- **“Opzione di Portabilità”**: si intende quanto indicato all’art. 6.2;
- **“Servizio di Portabilità” o “Portabilità” o “MNP”**: si intende la procedura di portabilità del Numero di Telefono dell’Utente (Mobile Number Portability), che consente all’Utente di cambiare Operatore mantenendo lo stesso Numero di Telefono;
- **“Pacchetti di Servizi”**: si intende si intende l’insieme di Servizi offerti da Massima Energia a condizioni economiche predefinite e unitariamente fruibili dall’Utente secondo quanto indicato nella Sintesi Contrattuale, nella Proposta Contrattuale e/o nel Regolamento della Promozione Prescelta;
- **“Parte” o “Parti”**: si intendono – singolarmente o collettivamente intesi – Massima Energia e l’Utente;
- **“PIN”**: si intende il Personal Identity Number, ossia il Codice Personale numerico di sicurezza associato alla Carta SIM/Carta ESIM;
- **“PUK”**: si intende il Personal Unblocking Key, ossia il Codice Personale numerico di sicurezza associato alla Carta SIM/Carta ESIM che consente all’Utente di sbloccare la SIM/ESIM nel caso in cui l’Utente inserisca il PIN in modo errato;
- **“Ricarica”**: si intende l’importo di Credito immesso dall’Utente sulla SIM/Carta ESIM;
- **“Roaming”**: si intende il servizio che consente all’Utente di usufruire dei Servizi ME anche in aree non coperte dalla rete di Massima Energia, in virtù di accordi stipulati tra ME e altri Operatori sia nazionali ed internazionali;
- **“Servizi ME”**: si intendono i Servizi Mobile ME e gli eventuali Servizi Supplementari ME acquistati dall’Utente;
- **“Servizi Supplementari ME”**: si intendono i servizi diversi dai Servizi Mobile Massima Energia (laddove presenti) ed eventualmente acquistati dall’Utente congiuntamente ai Servizi Mobile Massima Energia;
- **“Servizi Mobile ME”**: si intendono i seguenti servizi di telefonia mobile forniti da ME all’Utente: Servizio Voce; Servizio Traffico Dati; Servizio SMS;
- **“Servizio Clienti”**: si intende il servizio di assistenza agli Utenti come definito all’art. 22.2.1;
- **“Servizio di Trasparenza Tariffaria”**: si intende il servizio tramite cui ME mette a disposizione degli Utenti, sul proprio Sito - nella apposita pagina “Trasparenza Tariffaria” - le informazioni

Massima Energia S.p.A.

Sede legale: Foro Buonaparte 50, 20121 Milano

P.IVA e Codice Fiscale: 14706141000, REA: MI-2605673, Capitale sociale: 364.140,00 euro

Telefono: 02 3858 5117, E-mail: servizi@massimaenergia.it

contrattuali necessarie a consentire agli Utenti una scelta consapevole rispetto ai servizi prescelti;

- **“Servizio SMS”**: si intende il servizio che consente l’invio e la ricezione di messaggi di testo di breve lunghezza (Short Message Service) da e verso numerazioni mobili e fisse, nel rispetto degli standard tecnici GSM.
- **“Servizio Traffico Dati”**: si intende il servizio che consente l’accesso a internet e la trasmissione di dati attraverso la rete mobile, mediante l’utilizzo di tecnologie 2G, 3G, 4G e successive, nei limiti del piano tariffario sottoscritto.;
- **“Servizio Voce”**: si intende il servizio di comunicazione elettronica che consente la trasmissione bidirezionale della voce da e verso la rete mobile o fissa, mediante l’uso di tecnologie di rete mobile (GSM/UMTS/LTE o successive);
- **“Sito”**: si intende il seguente sito di Massima Energia [www.massimaenergia.it](http://www.massimaenergia.it);
- **“Supporto Durevole”**: si intende il supporto durevole, come definito ai sensi dell’Allegato B alla delibera 307/23/CONS e del Codice del Consumo;
- **“Trasformazione di Traffico”**: si intende qualsiasi attività idonea a produrre l’effetto di trasformare chiamate provenienti da reti diverse dalla rete Vodafone e destinate alla rete Vodafone in chiamate provenienti dalla rete Vodafone e destinate alla rete Vodafone, anche attraverso l’utilizzo di apparati di comunicazione e/o di call center diversi da apparecchi mobili portatili o veicolari per uso personale, e in generale qualsiasi attività che non consente all’Operatore mobile destinatario della chiamata di risalire al numero di telefono originante proveniente da altra rete fissa o mobile sia nazionale che internazionale;
- **“Trasparenza Tariffaria”**: si intende il servizio con cui ME fornisce all’Utente sul Sito informazioni esaurienti sugli aspetti giuridici, economici e tecnici che caratterizzano i servizi e i prodotti offerti, così da consentire all’Utente di effettuare una scelta consapevole;
- **“Utente”**: si intende la persona fisica o giuridica che utilizza o chiede di utilizzare i Servizio ME.

### 3. Conclusione del Contratto e dichiarazioni preliminari dell’Utente

- 3.1. Il Contratto si considera concluso con l’accettazione formale della Proposta Contrattuale, delle CGC e relativi allegati, anche in forma digitale e/o telematica (“Conclusione del Contratto”).
- 3.2. Con la Conclusione del Contratto, l’Utente dichiara:
  - 3.2.1. di avere preventivamente ricevuto tutta la documentazione che costituisce il Contratto, come indicato nel precedente articolo 1.1, su Supporto Durevole nonché di avere acconsentito a ricevere le comunicazioni di ME su Supporto Durevole;
  - 3.2.2. di aver preventivamente ricevuto, letto, compreso e accettato tutta la documentazione di cui al precedente articolo 1.1;
  - 3.2.3. di aver trovato chiare, complete e trasparenti tutte le informazioni e le previsioni contenute nel Contratto;
  - 3.2.4. di essere stato informato in merito ai propri diritti, come riconosciuti dal Codice del Consumo, dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche e dall’Accordo Quadro per l’applicazione delle norme riguardanti la portabilità del numero mobile;
  - 3.2.5. di essere stato informato riguardo alla disponibilità del servizio di Trasparenza Tariffaria e delle modalità per poterne usufruire accedendo al Sito;
  - 3.2.6. di aver ricevuto su Supporto Durevole, in conformità con quanto previsto all’art. 4 dell’All. B alla delibera AGCOM n. 307/23/CONS, tutte le informazioni necessarie al fine di

Massima Energia S.p.A.

Sede legale: Foro Buonaparte 50, 20121 Milano  
P.IVA e Codice Fiscale: 14706141000, REA: MI-2605673, Capitale sociale: 364.140,00 euro  
Telefono: 02 3858 5117, E-mail: [servizi@massimaenergia.it](mailto:servizi@massimaenergia.it)

comprendere chiaramente gli obblighi e i diritti nascenti dal Contratto. In particolare, l'Utente dichiara di avere ricevuto le suddette informazioni e di essere stato edotto da ME rispetto all'importanza di scaricare e conservare tali informazioni.

3.2.7. L'Utente dichiara di avere preventivamente ricevuto la Sintesi Contrattuale, concisa e facilmente leggibile, contenente le principali informazioni relative all'offerta prescelta.

3.3. Massima Energia si riserva il diritto di rifiutare la fornitura all'Utente dei Servizi ME qualora l'Utente non abbia i requisiti minimi di affidabilità/solvibilità individuati da Massima Energia sulla base di analisi effettuate secondo standard correnti e con finalità di prevenzione e controllo del rischio di insolvenza, controllo delle frodi e tutela del credito.

3.4. Al fine di garantire all'Utente la migliore fruizione dei Servizi ME, Massima Energia rende disponibili agli Utenti servizi informativi e strumenti di controllo del Servizio ME e dell'offerta prescelti tramite il Sito, il Servizio Clienti e l'App Massima Energia.

#### **4. Oggetto**

4.1. Il Contratto ha ad oggetto la fornitura dei Servizi ME in favore dell'Utente.

4.2. I Servizi ME saranno erogati nelle modalità indicate nelle CGC, nella Sintesi Contrattuale e nel Regolamento della Promozione Prescelta, nonché nel rispetto degli Indicatori di Qualità del Servizio.

#### **5. Carta SIM e gestione del Credito e fruizione dei Servizi Mobile ME**

5.1. Carta SIM, attivazione e disattivazione della SIM e Codici Personali

5.1.1. Per la fruizione dei Servizi Mobile ME, l'Utente deve acquistare una Carta SIM/ESIM. Altresì è necessario che le verifiche di autenticazione dell'Utente si siano svolte e concluse con esito positivo.

5.1.2. La Carta SIM/ESIM è di proprietà di Massima Energia e consente all'Utente di utilizzare i Servizi Mobile ME tramite apposito dispositivo telefonico omologato per uso personale attraverso la fruizione del Credito su di essa attivato.

5.1.3. La SIM/ESIM verrà attivata da ME solo dopo che ME abbia svolto le verifiche di autenticazione dell'Utente tramite video, nonché alle condizioni che seguono.

5.1.4. Qualora la procedura di autenticazione tramite video non vada a buon fine per 3 (tre) volte consecutive, l'Utente verrà assistito da un operatore ME tramite chiamata. In caso di autenticazione da parte dell'Utente mediante documento di identità falso, la procedura di autenticazione non potrà essere completata.

5.1.5. In caso di conclusione positiva della procedura di autenticazione, la SIM/ESIM verrà attivata entro 48 ore lavorative. Inoltre, per attivare la Carta SIM/ESIM:

- L'Utente dovrà caricare sulla Carta SIM/ESIM il Credito entro 3 mesi dall'acquisto.
- In assenza di Ricarica di Credito a) entro 3 mesi dall'acquisto della SIM o b) entro 12 mesi dall'ultima Ricarica di Credito effettuato, l'Utente potrà solo ricevere chiamate nazionali e chiamare i numeri di emergenza fino a che non venga effettuato una Ricarica di Credito. Inoltre, se l'Utente non ricarica il Credito sulla Carta SIM/ESIM entro 12 mesi dall'ultimo evento di traffico registrato, la Carta SIM/ESIM viene disattivata. Il Numero di Telefono rimane in ogni caso collegato alla Carta SIM/ESIM per altri 30 giorni, decorsi i quali il Numero di Telefono non potrà essere riattivato.

5.1.6. Se l'Utente effettua una Ricarica di Credito, la Carta SIM/ESIM è attiva per altri 12 mesi, con applicazione delle condizioni dell'offerta attiva al momento della Ricarica del Credito.

5.1.7. All'atto della fornitura della Carta SIM/ESIM, Massima Energia fornisce all'Utente anche

**Massima Energia S.p.A.**

Sede legale: Foro Buonaparte 50, 20121 Milano

P.IVA e Codice Fiscale: 14706141000, REA: MI-2605673, Capitale sociale: 364.140,00 euro

Telefono: 02 3858 5117, E-mail: servizi@massimaenergia.it

i codici PIN e PUK relativi alla SIM/ESIM. L'Utente è l'unico responsabile della conservazione e dell'utilizzo di tali Codici Personali.

- 5.1.8. L'Utente è responsabile dell'uso della SIM/ESIM, anche da parte di terzi. In caso di furto, smarrimento o sospetta manomissione della SIM/ESIM, l'Utente si impegna a darne tempestivamente comunicazione a ME, allegando copia della denuncia effettuata all'autorità competente e copia del documento di identità (che dovrà essere lo stesso presentato all'atto di sottoscrizione del Contratto), la quale sospenderà la SIM/ESIM. Per non perdere il Numero di Telefono associato alla SIM/ESIM sospesa, l'Utente potrà associare il Numero di Telefono ad una nuova SIM/ESIM entro 30 (trenta) giorni dalla sospensione. La richiesta di sostituzione della Carta SIM/ Carta ESIM deve essere effettuata tramite l'apposito modulo disponibile sul sito <https://www.massimaenergia.it/> o sull'App Massima Energia.

## 5.2. Credito e fruizione del Servizio Mobile ME

- 5.2.1. L'Utente può effettuare la ricarica della propria Carta SIM dell'importo desiderato attraverso i seguenti canali: addebito diretto (RID) su conto corrente bancario, addebito su carta di credito, oppure ricarica tramite carta di pagamento effettuata sul sito o sull'App di Massima Energia.
- 5.2.2. Per l'attivazione di alcune offerte specifiche potrà essere richiesta la Ricarica di un Credito predeterminato in base all'offerta prescelta.
- 5.2.3. La fruizione del Credito ricaricato non è soggetta a termini di scadenza.
- 5.2.4. La Ricarica del Credito permette all'Utente di potere usufruire dell'offerta prescelta e di rinnovarla. All'atto della Ricarica del Credito si presume confermata l'offerta già attiva. In caso di Ricarica di un nuovo Credito si presume confermata l'offerta attiva per il precedente Credito. Qualora l'Utente attivi una nuova offerta o sostituisca l'offerta inizialmente scelta, il piano tariffario della nuova offerta si applicherà automaticamente al Credito disponibile, ciò anche nel caso di voltura del Numero di Telefono a favore di terzi.
- 5.2.5. Qualora il Credito sia insufficiente i Servizi Mobile ME saranno sospesi e non potranno essere rinnovati. L'Utente potrà esclusivamente ricevere chiamate nazionali.
- 5.2.6. Se l'Utente fruisce dei Servizi Mobile ME in misura superiore rispetto al Credito disponibile, la differenza nell'ammontare di Credito per il Servizio Mobile ME goduto in assenza di Credito sufficiente verrà decurtato dal Credito successivamente ricaricato. Resta in ogni caso fermo il diritto di Massima Energia di avvalersi di ogni altro mezzo ai sensi di legge per ottenere dall'Utente il pagamento del Credito dovuto dall'Utente.
- 5.2.7. L'Utente verrà tempestivamente informato dell'avvenuta Ricarica mediante ricezione di SMS.
- 5.2.8. L'Utente potrà accertare in ogni tempo la data di attivazione dell'offerta prescelta, le condizioni dell'offerta e l'eventuale Credito Residuo tramite l'App e il sito internet di Massima Energia, ovvero contattando il Servizio Clienti.

## 5.3. Credito Residuo

- 5.3.1. Ad eccezione dei casi di abuso o uso improprio, l'eventuale Credito Residuo non goduto dall'Utente potrà essere restituito all'Utente.
- 5.3.2. La restituzione del Credito Residuo potrà avvenire:
- in denaro tramite bonifico bancario sulle coordinate comunicate dall'Utente;
  - mediante trasferimento su altra SIM/ESIM di Massima Energia intestata all'Utente;
  - su una nuova Carta SIM/ESIM di diverso Operatore in caso di Portabilità del Numero di Telefono.
- 5.3.3. Resta in ogni caso inteso che il Credito Residuo verrà restituito o trasferito al netto:

Massima Energia S.p.A.

Sede legale: Foro Buonaparte 50, 20121 Milano

P.IVA e Codice Fiscale: 14706141000, REA: MI-2605673, Capitale sociale: 364.140,00 euro

Telefono: 02 3858 5117, E-mail: [servizi@massimaenergia.it](mailto:servizi@massimaenergia.it)

- di ricariche omaggio, promozioni o Autoricariche nonché di eventuali costi – eventualmente dovuti – a ME per tale restituzione o trasferimento del Credito Residuo.

Quanto sopra, comporta la perdita da parte dell'Utente di eventuali ricariche omaggio eventualmente previste dall'offerta attiva sulla SIM/ESIM o comunque associate a promozioni, opzioni o meccanismi di Autoricarica.

- 5.3.4. L'Utente potrà reperire sul Sito e tramite il Servizio Clienti maggiori dettagli sulle condizioni e le modalità della restituzione o del trasferimento.
- 5.3.5. Massima Energia si riserva la facoltà di fissare soglie massime di Credito cumulabili per ciascun Numero di Telefono nonché stabilire politiche di prevenzione di uso improprio o abuso. Tali soglie e/o politiche saranno rese disponibili all'Utente tramite il Sito e/o tramite il Servizio Clienti.
- 5.3.6. Previa comunicazione all'Utente, Massima Energia si riserva altresì il diritto di sospendere eventuali restituzioni o trasferimenti di Credito Residuo che siano effettuate dall'Utente per conseguire vantaggi diversi da quelli connessi alla normale fruizione dei servizi di comunicazione elettronica.

## 6. Portabilità del numero

- 6.1. In conformità al Codice delle Comunicazioni Elettroniche, Massima Energia garantisce all'Utente la Portabilità del Numero di Telefono dell'Utente sia da Precedente Operatore a Massima Energia (in qualità di Nuovo Operatore) sia da Massima Energia (in qualità di Precedente Operatore) a Nuovo Operatore. Mediante il Servizio di Portabilità, l'Utente potrà mantenere il proprio Numero di Telefono in caso di passaggio a Nuovo Operatore (sia esso Massima Energia o altro Operatore).
- 6.2. Il Servizio di Portabilità verrà svolto da Massima Energia in conformità con le procedure di passaggio da un Operatore a un altro come previsto nella Carta dei Servizi.
- 6.3. Prima della Conclusione del Contratto con ME, l'Utente dovrà manifestare la volontà di mantenere il proprio Numero di Telefono avvalendosi della Portabilità ("Opzione di Portabilità").
- 6.4. Qualora l'Utente eserciti l'Opzione di Portabilità, sarà cura di ME - in qualità di Nuovo Operatore - svolgere le attività necessarie per la Portabilità dal Precedente Operatore, senza costi aggiuntivi nel rispetto di quanto indicato nella Carta dei Servizi di cui all'allegato 1.1.5.
- 6.5. L'Utente dovrà specificare a ME se intende cessare ("Indicazione di Cessazione"):
  - tutti i servizi erogati dal Precedente Operatore;
  - solo parte dei servizi erogati dal Precedente Operatore (es. quelli oggetto di trasferimento), con l'avvertimento che gli altri servizi (non indicati per la cessazione) continueranno ad essere erogati e fatturati direttamente dal Precedente Operatore nei confronti dell'Utente.

In caso di omessa Indicazione di Cessazione nell'Opzione di Portabilità, ME procederà a cessare esclusivamente i servizi del Precedente Operatore che risultino sovrapponibili ai Servizi ME ("Omessa Indicazione di Cessazione"). Di conseguenza, la sottoscrizione del Contratto non comporta l'automatica cessazione dell'eventuale contratto tra l'Utente e il Precedente Operatore relativamente ai servizi che non siano stati oggetto di Indicazione di Cessazione o che non siano sovrapponibili con i Servizi ME, restando l'Utente unico responsabile del contratto stipulato con il Precedente Operatore in relazione a detti servizi.

- 6.6. In caso di esito positivo degli adempimenti tecnico-amministrativi previsti per la procedura di Portabilità verso ME, l'Utente potrà utilizzare il precedente Numero di Telefono per la fruizione dei Servizi ME.
- 6.7. Qualora non sia possibile effettuare la Portabilità, il Contratto resterà valido ed efficace tra le Parti; in tal caso ME, dopo aver comunicato all'Utente l'impedimento, provvederà ad assegnare

Massima Energia S.p.A.

Sede legale: Foro Buonaparte 50, 20121 Milano

P.IVA e Codice Fiscale: 14706141000, REA: MI-2605673, Capitale sociale: 364.140,00 euro

Telefono: 02 3858 5117, E-mail: servizi@massimaenergia.it

a quest'ultimo un nuovo Numero di Telefono.

- 6.8. L'Utente dichiara di essere stato informato che l'eventuale esercizio del diritto di ripensamento, da esercitarsi nelle modalità di cui al modulo allegato 1.1.9, non comporta il ripristino automatico del rapporto contrattuale con il Precedente Operatore: una volta avviata la procedura di Portabilità del Numero di Telefono, infatti, la richiesta di Portabilità non potrà essere revocata; in caso di esercizio del Diritto di Ripensamento in corso di Portabilità verso ME, l'Utente potrà richiedere di trasferire il proprio Numero di Telefono nuovamente verso il Precedente Operatore solo mediante apposita richiesta ("Diritto di Ripensamento in corso di Portabilità").
- 6.9. Maggiori informazioni sulla Portabilità del Numero – ivi comprese le tempistiche e modalità di presa in carico; tempistiche e modalità dell'attivazione del Numero di Telefono e della relativa offerta; conseguenze nel caso di errori nella procedura di Portabilità — sono messe a disposizione dell'Utente nella Carta dei Servizi.
- 6.10. In caso di Portabilità da ME ad un Nuovo Operatore, ME continuerà a prestare i propri Servizi Mobile ME alle stesse condizioni tecniche ed economiche, finché il Nuovo Operatore non avrà attivato i rispettivi servizi in favore dell'Utente ("Portabilità da ME").
- 6.11. L'Utente è stato informato che qualora dovesse risolvere il Contratto, per l'intero mese successivo a far data dalla risoluzione, lo stesso manterrà il diritto di trasferire la propria Numerazione verso un Nuovo Operatore ("Diritto alla Portabilità in caso di Risoluzione").
- 6.12. Sottoscrivendo il contratto, l'Utente dichiara di: i) essere stato informato che Massima Energia sarà obbligata ad effettuare la prevalidazione di cui all'art. 17 dell'accordo quadro MNP (ossia ME verificherà che il Numero di Telefono e che la SIM/ESIM siano attivi) tramite SMS o Vocal Ordering; ii) aver preso visione del modulo riguardante l'assenso/diniego alla pubblicazione del Numero di Telefono negli elenchi telefonici, che è stato sottoposto all'Utente.

## **7. Aree di copertura e Roaming**

- 7.1. I Servizi Mobile ME vengono forniti in conformità con la normativa applicabile nelle aree coperte dalla rete dell'MNO, nei limiti della relativa operatività, nel rispetto delle prescrizioni, legislative ed amministrative, vigenti in materia.
- 7.2. Massima Energia non assume alcun obbligo nei confronti dell'Utente relativamente all'estensione ed all'operatività della rete dell'MNO, se non quelli previsti dalle prescrizioni, legislative ed amministrative vigenti in materia. Massima Energia mette a disposizione dell'Utente, sul proprio Sito e/o attraverso comunicazioni individuali (mediante SMS o notifiche push inviate nell'APP) indicazione delle aree coperte dalla rete dell'MNO.

## **8. Corrispettivi, Rendicontazione mensile e altri pagamenti**

- 8.1. Con riferimento ai Servizi ME, l'Utente dovrà pagare i corrispettivi indicati all'interno dell'offerta prescelta ("Canone") secondo le modalità e i termini ivi indicati. Salvo che non sia diversamente pattuito, il costo del Servizio ME sarà addebitato sul Credito Residuo.
- 8.2. Salvo che non sia altrimenti previsto il contrario, tutti gli importi dovuti dall'Utente si intendono IVA inclusa.
- 8.3. Massima Energia consente all'Utente di usufruire di un servizio di rendicontazione mensile, accessibile direttamente tramite il Sito e l'App, nell'area riservata personale. Qualora l'Utente intenda ricevere il rendiconto mensile in formato cartaceo, dovrà darne indicazione espressa a Massima Energia mediante comunicazione scritta tramite PEC o contattando il Servizio Clienti. I costi di spedizione del rendiconto saranno addebitati direttamente all'Utente.
- 8.4. Oltre al Canone, si intende a carico dell'Utente anche quanto segue:

Massima Energia S.p.A.

Sede legale: Foro Buonaparte 50, 20121 Milano  
P.IVA e Codice Fiscale: 14706141000, REA: MI-2605673, Capitale sociale: 364.140,00 euro  
Telefono: 02 3858 5117, E-mail: servizi@massimaenergia.it

- 8.4.1. eventuali contributi di attivazione o disattivazione dei Servizi ME;
  - 8.4.2. i costi per la sostituzione della SIM, per il blocco e lo sblocco a seguito di furto o smarrimento, nonché per il recupero o la migrazione del numero;
  - 8.4.3. eventuali costi di spedizione, se richiesti servizi o supporti in formato cartaceo o fisico
  - 8.4.4. eventuali penali o corrispettivi dovuti in caso di recesso anticipato laddove previsto dall'offerta sottoscritta;
  - 8.4.5. ogni altro costo non incluso nel Canone, ma derivante dalla fruizione di servizi opzionali o a consumo secondo quanto indicato nel Piano Tariffario applicabile.
- 8.5. Il mancato pagamento da parte dell'Utente del Canone e di quanto previsto all'art. 8.4 che precede darà diritto a Massima Energia a sospendere la fornitura dei Servizi ME limitatamente a quei Servizi ME interessati dal mancato pagamento. In caso di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti da parte dell'Utente, ME potrà sospendere l'erogazione di tutti i Servizi ME facenti capo all'Utente.
- 8.6. Massima Energia sospenderà i Servizi ME dandone comunicazione all'Utente con un preavviso di almeno 5 (cinque) giorni. La sospensione non troverà applicazione nel caso in cui l'Utente abbia presentato formale reclamo a Massima Energia, ovvero siano in corso procedure di risoluzione delle controversie tra l'Utente e Massima Energia, e fino alla conclusione delle stesse. L'Utente sarà in ogni caso tenuto al pagamento degli importi che non risultino oggetto di contestazione.
- 8.7. La sospensione dei Servizi ME potrà avere una durata massima di 60 (sessanta) giorni, decorsi i quali – in assenza di pagamento da parte dell'Utente di quanto dovuto – i Servizi ME si intenderanno risolti di diritto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c. Il pagamento degli importi dovuti dall'Utente durante il periodo di sospensione comporterà la riattivazione dei Servizi ME interessati entro 2 (due) giorni lavorativi dalla data di accredito effettivo del pagamento.
- 9. Durata, Disdetta e Recesso**
- 9.1. Durata. Il Contratto ha una durata massima di 24 (ventiquattro) mesi decorrenti dalla data di attivazione del Servizio, come anche meglio dettagliato nella Proposta Contrattuale e nella Sintesi Contrattuale ("Durata").
- 9.2. Proroga e Disdetta. Alla scadenza della Durata iniziale, il Contratto si intenderà automaticamente prorogato per un ulteriore periodo di 24 (ventiquattro) mesi, salvo disdetta da parte dell'Utente da comunicarsi con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni rispetto alla data di scadenza, mediante comunicazione scritta inviata a Massima Energia tramite PEC all'indirizzo [customer.massimaenergia@legalmail.it](mailto:customer.massimaenergia@legalmail.it), tramite raccomandata A/R oppure attraverso l'area riservata disponibile sul Sito o sull'App. In caso di proroga, continueranno ad applicarsi le condizioni economiche e contrattuali vigenti, salvo diversa comunicazione da parte di Massima Energia, nel rispetto della normativa applicabile in materia di modifiche contrattuali.
- 9.3. Recesso. Nel corso della Durata, l'Utente potrà liberamente recedere dal Contratto con un preavviso massimo di 30 (trenta) giorni da dare a Massima Energia mediante comunicazione scritta trasmessa a mezzo PEC all'indirizzo [customer.massimaenergia@legalmail.it](mailto:customer.massimaenergia@legalmail.it), raccomandata A/R all'indirizzo della sede legale di Massima Energia S.p.A., ovvero mediante l'area riservata disponibile sul Sito o sull'App. In tal caso non saranno addebitate all'Utente penali, ma solo i seguenti costi di recesso, come indicati nell'apposita informativa allegata ("Costi di Recesso"):
- i costi sostenuti da Massima Energia per disattivare o trasferire l'utenza telefonica;
  - la restituzione totale o parziale degli sconti fruiti sui Servizi ME e sui prodotti eventualmente acquistati a condizioni agevolate;
  - il pagamento delle eventuali rate residue relative ai Servizi ME e/o ai prodotti offerti

Massima Energia S.p.A.

Sede legale: Foro Buonaparte 50, 20121 Milano  
P.IVA e Codice Fiscale: 14706141000, REA: MI-2605673, Capitale sociale: 364.140,00 euro  
Telefono: 02 3858 5117, E-mail: [servizi@massimaenergia.it](mailto:servizi@massimaenergia.it)

congiuntamente al servizio principale.

I Costi di Recesso non saranno dovuti qualora l'Utente eserciti il recesso successivamente al rinnovo dei Servizi ME al termine della Durata. In ogni caso, l'Utente sarà tenuto a corrispondere a Massima Energia il Corrispettivo relativo ai Servizi ME effettivamente fruiti fino alla data di efficacia del recesso, nonché gli eventuali costi per l'apparecchiatura terminale e/o per i servizi accessori.

- 9.4. Nel corso della Durata, in caso di discrepanza significativa, continuativa o frequentemente ricorrente delle prestazioni dei Servizi ME rispetto a quanto indicato all'interno dell'allegato 1.1.4 (Indicatori di qualità del servizio e indennizzi), l'Utente potrà recedere dal Contratto alle condizioni e secondo le modalità indicate nell'allegato 1.1.4. In tal caso, l'Utente potrà recedere senza costi, fatto salvo il diritto a ricevere gli indennizzi previsti nell'allegato 1.1.7.
- 9.5. In caso di Contratto stipulato a distanza o fuori dai locali commerciali, l'Utente Consumatore ha facoltà di esercitare il c.d. diritto di ripensamento dal Contratto ai sensi dell'art. 52 del Codice del Consumo ("Diritto di Ripensamento") entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla data di conclusione dello stesso, senza oneri e senza obbligo di motivazione, dandone comunicazione scritta a Massima Energia mediante l'apposito modulo di cui all'allegato 1.1.7 oppure tramite comunicazione scritta inviata a mezzo PEC all'indirizzo [customer.massimaenergia@legalmail.it](mailto:customer.massimaenergia@legalmail.it), contenente una dichiarazione esplicita con almeno: nome e cognome del Consumatore, Codice Fiscale del Consumatore, numero di utenza, indirizzo e-mail di riferimento e volontà inequivocabile di esercitare il diritto di recesso.. Tale comunicazione dovrà essere inviata a ME entro i suddetti 14 giorni. ME confermerà al Consumatore, senza indugio e su un Supporto Durevole, l'avvenuta ricezione della comunicazione circa l'esercizio del diritto di recesso. È onere del Consumatore dimostrare di avere correttamente esercitato il Diritto di Ripensamento. Se il Consumatore richiede espressamente l'avvio dei Servizi ME prima del decorso dei 14 (quattordici) giorni di cui sopra ("Termine per il ripensamento") il Consumatore potrà comunque esercitare il Diritto di Ripensamento successivamente alla conclusione del Contratto, ma sarà tenuto al pagamento dei corrispettivi previsti dal Contratto per il periodo di fornitura dei Servizi ME eventualmente intercorso.
- 9.6. In aggiunta alle ipotesi di recesso di cui sopra, l'Utente potrà esercitare il proprio diritto di recesso in caso di modifiche contrattuali adottate unilateralmente da ME, in conformità con quanto previsto all'art. 15 che segue.

## **10. Servizio Soglia Spesa**

- 10.1. Massima Energia assicura che agli Utenti vengano fornite informazioni chiare e aggiornate sulla disponibilità e sulle condizioni economiche dei piani tariffari di base per i servizi voce, SMS e traffico dati. Tali informazioni sono rese disponibili tramite il Sito, l'App e il Servizio Clienti.
- 10.2. Massima Energia mette a disposizione dell'Utente un servizio di controllo della spesa, mediante l'invio di notifiche automatiche tramite SMS o altri strumenti equivalenti, al raggiungimento di determinate soglie di consumo, in conformità alla normativa vigente. L'Utente può inoltre monitorare in ogni momento lo stato dei propri consumi tramite l'area riservata disponibile sul Sito e sull'App.
- 10.3. In caso di superamento delle soglie di spesa previste per traffico dati in roaming, anche al di fuori dell'Unione Europea, Massima Energia provvederà a sospendere automaticamente il servizio salvo diversa indicazione espressa dell'Utente, in linea con quanto previsto dalla normativa europea (Regolamento UE 531/2012 e ss.mm.ii.).

## **11. Uso improprio e abuso dei Servizi ME e Trasformazione di Traffico**

Massima Energia S.p.A.

Sede legale: Foro Buonaparte 50, 20121 Milano

P.IVA e Codice Fiscale: 14706141000, REA: MI-2605673, Capitale sociale: 364.140,00 euro

Telefono: 02 3858 5117, E-mail: [servizi@massimaenergia.it](mailto:servizi@massimaenergia.it)

- 11.1. L'Utente è tenuto a utilizzare i Servizi ME nel rispetto delle leggi, dei regolamenti vigenti e delle disposizioni di cui al Contratto, in modo lecito, conforme ai principi di buona fede e correttezza e senza arrecare danno a terzi.
- 11.2. L'Utente non può utilizzare i Servizi ME per fini diversi dagli scopi consentiti da ME, con divieto di conseguire vantaggi diversi da quelli connessi alla personale fruizione dei Servizi ME e con impegno a non utilizzare, direttamente e/o indirettamente, strumenti e/o soluzioni per conseguire e/o far conseguire a terzi, o ad altri Numeri di Telefono accreditati di traffico e/o ricariche e/o altri vantaggi non consentiti da ME.
- 11.3. All'Utente è fatto altresì divieto – sia direttamente sia indirettamente – di rivendita, cessione e/o fornitura a terze parti di traffico e/o di ogni altro servizio di ME (ivi compresi servizi che siano forniti a ME da terze parti) nonché di Trasformazione di Traffico.
- 11.4. Qualsiasi uso difforme dei Servizi ME costituisce un inadempimento da parte dell'Utente, con conseguente diritto di ME a risolvere immediatamente il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., fermo restando il diritto di ME al risarcimento integrale dei danni conseguenti nonché il diritto di dare comunicazione dell'illecito alle competenti autorità.
- 11.5. Nelle suddette ipotesi, Massima Energia si riserva altresì la facoltà di sospendere i Servizi ME e di addebitare all'Utente gli importi corrispondenti al traffico non correttamente effettuato.

## **12. Misure di gestione del traffico e funzionamento dei Servizi ME**

- 12.1. I Servizi ME verranno erogati da Massima Energia in conformità all'architettura tecnica e di rete disponibile al momento dell'attivazione del Contratto. Al fine di garantire l'integrità e la continuità di funzionamento dei Servizi ME offerti agli Utenti, Massima Energia può introdurre, se strettamente necessario, meccanismi temporanei di limitazione all'uso intensivo delle risorse di rete. A tal fine potranno essere effettuati interventi di limitazione della velocità di connessione, in via prioritaria sulle applicazioni che determinano un maggior consumo di banda. I dettagli sulle misure adottate e i relativi aggiornamenti sono resi disponibili in ogni momento mediante l'App, il Servizio Clienti e il Sito di Massima Energia., incluso il Sito.
- 12.2. Qualora occorra limitare e/o interrompere la fruizione dei Servizi ME oggetto del presente Contratto da parte degli Utenti, per interventi di manutenzione programmata e/o straordinaria – resasi necessaria, in quest'ultimo caso, per situazioni di emergenza – Massima Energia si impegna a limitare il più possibile la durata dell'intervento, per minimizzare l'impatto sui Servizi ME erogati. In questi casi, non sono comunque imputabili a Massima Energia danni o pregiudizi eventualmente subiti dagli Utenti. Resta salvo quanto previsto al successivo art. 17 "Forza Maggiore".

## **13. Blocco selettivo di chiamata**

- 13.1. Mediante il servizio di "Blocco selettivo di chiamata", l'Utente ha la possibilità di sbloccare, ovvero di bloccare, in maniera gratuita e permanente, salva nuova richiesta di abilitazione/disabilitazione da parte dell'Utente medesimo, le chiamate verso le numerazioni a tariffazione speciale, ad esclusione di quelle relative ai servizi di informazione abbonati e numeri gratuiti.
- 13.2. Su richiesta dell'Utente, i servizi digitali, i cui corrispettivi possono essere addebitati sul Credito, possono essere fin da subito inibiti attivando il blocco selettivo all'atto stesso dell'attivazione della Carta SIM/Carta ESIM o in qualsiasi altro momento in costanza della fruizione dei Servizi ME, contattando il Servizio Clienti.
- 13.3. L'Utente può in ogni momento conoscere il dettaglio dei servizi digitali attivi sulla sua Carta

Massima Energia S.p.A.

Sede legale: Foro Buonaparte 50, 20121 Milano  
P.IVA e Codice Fiscale: 14706141000, REA: MI-2605673, Capitale sociale: 364.140,00 euro  
Telefono: 02 3858 5117, E-mail: servizi@massimaenergia.it

SIM/Carta ESIM e i relativi addebiti contattando il Servizio Clienti oppure consultando la propria area personale disponibile sull'App o sul Sito di Massima Energia.

#### **14. Cessione del Contratto e dei crediti**

- 14.1. Massima Energia potrà cedere a terzi il presente Contratto e gli eventuali crediti dallo stesso derivanti. In tal caso ME si impegna esclusivamente a dare all'Utente comunicazione scritta di tale cessione.
- 14.2. È fatto espresso divieto all'Utente di cedere, in tutto o in parte, il Contratto, senza previa espressa autorizzazione di ME.

#### **15. Modifiche contrattuali**

- 15.1. Massima Energia si riserva, nei limiti di legge, il diritto di modificare unilateralmente in qualunque momento il Contratto, ivi comprese le condizioni economiche dei Servizi ME offerti, dandone comunicazione all'Utente mediante Supporto Durevole.
- 15.2. Tali modifiche – unitamente ai motivi che le giustificano, alla data di entrata in vigore delle stesse, all'informativa sulle modalità e sul diritto di recedere dal contratto senza penali o passare ad altro Operatore senza penali o ulteriori costi – saranno comunicate all'Utente con un preavviso di 30 (trenta) giorni. Le modifiche saranno efficaci decorsi 30 (trenta) giorni dalla avvenuta comunicazione all'Utente.
- 15.3. Ad eccezione delle ipotesi di modifiche contrattuali esclusivamente a vantaggio dell'Utente, di carattere puramente amministrativo, senza alcun effetto negativo a carico dell'Utente o imposte dalla normativa, l'Utente avrà diritto di recedere dal Contratto o di cambiare Operatore, senza penali né costi di disattivazione, entro 60 (sessanta) giorni dalla data di comunicazione della modifica contrattuale. L'Utente potrà esercitare il proprio diritto di recesso mediante comunicazione scritta inviata a Massima Energia tramite PEC all'indirizzo [customer.massimaenergia@legalmail.it](mailto:customer.massimaenergia@legalmail.it), raccomandata A/R, oppure tramite l'area riservata disponibile sul Sito o sull'App, indicando quale causale del recesso la “modifica delle condizioni contrattuali”.
- 15.4. In caso di recesso completato entro 30 (trenta) giorni dalla comunicazione di modifica, all'Utente si applicano le precedenti condizioni contrattuali per il traffico svolto fino alla data della disattivazione della linea. ME provvederà, quindi, a stornare o a rimborsare all'Utente le somme in eccesso eventualmente addebitate in virtù della modifica contrattuale. In caso di recesso completato oltre il 31 (trentunesimo) giorno, all'Utente si applicheranno - per il periodo eccedente i primi 30 (trenta) giorni – le condizioni contrattuali stabilite a partire dalla data della modifica.
- 15.5. Qualora l'Utente eserciti il diritto di recesso, chiedendo il passaggio ad altro Operatore e informandone ME, nel periodo tecnicamente necessario per tale passaggio si applicheranno:
  - le condizioni previgenti alle modifiche contrattuali, se il passaggio è completato entro 30 (trenta) giorni. ME, nel caso in cui non riesca tecnicamente ad impedire l'applicazione delle nuove condizioni contrattuali, provvede tempestivamente a stornare o a rimborsare all'Utente le somme in eccesso eventualmente addebitate in virtù della modifica contrattuale.In caso di recesso completato oltre il 31 (trentunesimo) giorno, si applicano all'Utente, per il periodo eccedente i primi 30 (trenta) giorni, le condizioni contrattuali stabilite a partire dalla data della modifica.

#### **16. Comunicazioni**

Massima Energia S.p.A.

Sede legale: Foro Buonaparte 50, 20121 Milano  
P.IVA e Codice Fiscale: 14706141000, REA: MI-2605673, Capitale sociale: 364.140,00 euro  
Telefono: 02 3858 5117, E-mail: [servizi@massimaenergia.it](mailto:servizi@massimaenergia.it)

- 16.1. Salvo che non sia altrimenti previsto nelle presenti Condizioni Generali di Contratto o altrove nel Contratto, tutte le comunicazioni effettuate da Massima Energia all'Utente in relazione ai Servizi Mobile ME e/o a ogni altro servizio fornito da Massima Energia verranno indirizzate ai recapiti forniti dall'Utente in fase di sottoscrizione del Contratto o successivamente aggiornati tramite apposita comunicazione a Massima Energia ("Recapiti dell'Utente"). Qualora l'Utente non provveda a comunicare tempestivamente a Massima Energia eventuali variazioni dei propri Recapiti, Massima Energia non potrà essere ritenuta responsabile per comunicazioni non recapitate o recapitate erroneamente.
- 16.2. Salvo che non sia altrimenti previsto nelle presenti CGC o altrove nel Contratto, l'Utente potrà comunicare con Massima Energia mediante invio di comunicazione alternativamente ai seguenti recapiti di Massima Energia:
- E-mail: servizi@massimaenergia.it;
  - Pec: customer.massimaenergia@legalmail.it;
  - Raccomandata a/r: Massima Energia S.p.A. – Foro Buonaparte 50, 20121 Milano (MI);
  - Servizio Clienti: tramite i canali indicati nella sezione "Contatti" del Sito o dell'App di Massima Energia..

In ogni caso, è onere dell'Utente conservare copia delle comunicazioni trasmesse e ricevute, nonché eventuali ricevute o attestazioni di avvenuta spedizione.

## 17. Forza maggiore

- 17.1. Qualora per cause di forza maggiore (a titolo esemplificativo e non esaustivo, le interruzioni della fornitura di energia elettrica, guasti alla rete, incendi, guerre, catastrofi naturali, epidemie, scioperi e/o mancata prestazione di servizi di terze parti e/o altri Operatori di rete, incluso l'MNO) si verifici una mancata fornitura dei Servizi ME – ivi compreso un ritardo e/o malfunzionamento e/o interruzione nella fornitura – Massima Energia non sarà considerata responsabile nei confronti dell'Utente e pertanto non risponderà di eventuali perdite, anche di carattere economico, che ne possano derivare all'Utente.
- 17.2. Massima Energia adotterà tutte le misure opportune per ridurre i disagi all'Utente.

## 18. Risoluzione del Contratto da parte di ME

- 18.1. Fermo restando ogni più ampio diritto ai sensi del Contratto, Massima Energia potrà risolvere il Contratto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 codice civile dandone comunicazione all'Utente con lettera raccomandata A/R o via PEC, qualora l'Utente risulti inadempiente rispetto alle previsioni di cui agli articoli
- Articolo 5 – Corrispettivi e modalità di pagamento;
  - Articolo 6 – Obblighi dell'Utente;
  - Articolo 8 – Mancato pagamento e sospensione dei Servizi ME;
  - Articolo 13 – Blocco selettivo dei servizi e trasparenza sugli addebiti;
- nonché in ogni altro caso di grave inadempimento tale da compromettere la prosecuzione, anche provvisoria, del rapporto contrattuale secondo buona fede.
- 18.2. ME garantirà all'Utente la disponibilità del Numero di Telefono per 30 (trenta) giorni successivi alla cessazione del Contratto per qualsiasi causa intervenuta, ivi compresa in caso di risoluzione di diritto.

## 19. Dispositivi elettronici

- 19.1. Per usufruire dei Servizi Mobile ME, l'Utente sarà tenuto a disporre dei dispositivi tecnici

Massima Energia S.p.A.

Sede legale: Foro Buonaparte 50, 20121 Milano  
P.IVA e Codice Fiscale: 14706141000, REA: MI-2605673, Capitale sociale: 364.140,00 euro  
Telefono: 02 3858 5117, E-mail: servizi@massimaenergia.it

- necessari. Massima Energia si impegna a fornire all'Utente esclusivamente la Carta SIM/ESIM necessaria per l'attivazione e la fruizione dei Servizi Mobile ME.
- 19.2. L'Utente dovrà provvedere a propria cura e spesa all'installazione e/o configurazione della Carta SIM/ESIM per l'attivazione e la fruizione dei Servizi Mobile ME.
  - 19.3. Per tutti i dispositivi forniti all'Utente che prevedano il pagamento di un corrispettivo per il noleggio o per l'acquisto, l'Utente si obbliga a pagare il corrispettivo secondo le modalità specificate nell'Offerta Economica alla quale l'Utente ha aderito. Salvo che sia diversamente stabilito nell'Offerta Economica alla quale l'Utente ha aderito, il prezzo di acquisto dei dispositivi forniti dovrà essere corrisposto dall'Utente al momento della consegna, ovvero entro la data di scadenza indicata in fattura in caso di pagamento dilazionato. Per esigenze contabili, Massima Energia avrà la facoltà di modificare la periodicità del pagamento delle rate. In caso di mancato pagamento da parte dell'Utente, anche di una sola rata, del prezzo di acquisto dei dispositivi forniti, o in caso di cessazione per qualsivoglia motivo del presente Contratto, l'Utente sarà tenuto a corrispondere a Massima Energia, in un'unica soluzione, un importo pari al saldo del prezzo di acquisto rateale del dispositivo fornito ("Maxi Rata") salvo il risarcimento del maggior danno. In caso di pagamento rateale del corrispettivo dovuto per il dispositivo acquistato, l'Utente assume i rischi dal momento della consegna.
  - 19.4. Qualora l'Utente richieda un'Offerta Economica che prevede il noleggio o il comodato di dispositivi, si impegna a non aprire, smontare o comunque manomettere detti prodotti per eseguire interventi di qualsiasi natura. Massima Energia, in tal caso, effettuerà quanto necessario per il ripristino a totale spesa dell'Utente.
  - 19.5. Nell'ipotesi di cui al precedente paragrafo, l'Utente conserverà e custodirà, con la dovuta diligenza, i dispositivi detenuti in noleggio o in comodato per tutta la durata del Contratto e comunque fino al momento della riconsegna degli stessi, assumendosi ogni rischio relativo al loro perimento o al deterioramento che ecceda l'uso normale del dispositivo. L'Utente, pertanto, si impegna a risarcire e tenere indenne Massima Energia per l'eventuale perdita e per gli eventuali danni arrecati agli stessi. L'Utente si obbliga altresì a non cedere a terzi, per alcun titolo o causa, i dispositivi ricevuti a noleggio o comodato. L'Utente è responsabile della sottrazione dei beni per furto che sia dimostrato da denuncia presentata alla competente Autorità Giudiziaria.
  - 19.6. I dispositivi concessi in comodato, noleggio o acquistati dall'Utente sono coperti da garanzia contro i difetti di fabbricazione o del materiale alle stesse condizioni e negli stessi limiti previsti dal produttore e riportate nel relativo certificato di garanzia.
  - 19.7. In ogni caso, la garanzia non copre eventuali danni cagionati da una utilizzazione degli stessi non conforma alla loro destinazione ed è esclusa nei seguenti casi: a. interventi, riparazioni o manomissioni effettuate dall'Utente e/o da soggetti terzi che non siano stati autorizzati da Massima Energia; b. rimozione o alterazione dei codici identificativi o qualora gli stessi risultino illeggibili; c. danneggiamento dei dispositivi dovuto a comportamento imputabile all'Utente. In caso di difetti di funzionamento coperti da garanzia, l'Utente dovrà dare comunicazione al Servizio Clienti di Massima Energia entro otto giorni dalla scoperta del difetto che potrà decidere discrezionalmente se riparare o sostituire il dispositivo difettoso. Le spese di spedizione sono a carico dell'Utente. Qualsiasi intervento operato direttamente dall'Utente e/o da soggetti terzi non autorizzati da Massima Energia comporterà la decadenza dalla garanzia.
  - 19.8. Nel caso in cui il dispositivo acquistato dall'Utente sia stato consegnato da Massima Energia mediante spedizione postale o corriere, l'Utente è tenuto a verificare l'integrità del prodotto ricevuto o comunque che l'imballaggio in cui esso è contenuto non risulti danneggiato, aperto o manomesso. In quest'ultimo caso, il dispositivo dovrà essere respinto o ritirato apponendo sulla bolla di consegna la dicitura "Accettato con diritto di riserva". Qualora il dispositivo sia stato ritirato con diritto di riserva o presenti un guasto al primo utilizzo, l'Utente dovrà contattare

Massima Energia S.p.A.

Sede legale: Foro Buonaparte 50, 20121 Milano  
P.IVA e Codice Fiscale: 14706141000, REA: MI-2605673, Capitale sociale: 364.140,00 euro  
Telefono: 02 3858 5117, E-mail: servizi@massimaenergia.it

immediatamente, e comunque non oltre otto giorni dalla ricezione del dispositivo il Servizio Clienti Massima Energia per comunicare l'eventuale danno, difetto, malfunzionamento del dispositivo.

- 19.9. Tutte le spese di spedizione dei dispositivi forniti all'Utente così come pure i costi degli interventi tecnici necessari alla fruizione dei Servizi Mobile ME oggetto del Contratto sono ad esclusivo carico dell'Utente, anche in caso di sostituzione per malfunzionamento o non funzionamento.
- 19.10. Le specifiche tecniche del Servizio Mobile ME sono indicate nell'Offerta Economica. È comunque fatto salvo il diritto di Massima Energia di fornire dispositivi differenti o di sostituire quelli già consegnati con altri aventi caratteristiche tecniche analoghe, quando ciò si renda necessario per sopravvenute esigenze tecniche e/o commerciali, nel rispetto della normativa vigente.

## **20. Inserimento in elenchi telefonici**

- 20.1. L'Utente ha diritto, con il suo consenso, gratuitamente e senza discriminazioni, di far inserire i propri dati personali, anche limitatamente a quelli strettamente necessari all'identificazione, in elenchi telefonici a disposizione del pubblico e di richiedere l'inserimento gratuito nell'elenco telefonico generale, cartaceo e/o elettronico, disciplinato dalle Delibere AGCOM n. 36/02/CONS e n. 180/02/CONS, come integrate – per quel che concerne i dettagli operativi e le misure a tutela dagli Utenti – dal Provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del 15/07/2004 e in base ai provvedimenti regolamentari emanati da altre Autorità competenti. A richiesta dell'Utente, Massima Energia provvederà inoltre alla raccolta dei dati aggiuntivi necessari a rendere possibile l'offerta dell'ENUM, non appena tecnicamente possibile. Il modulo per la pubblicazione dei dati dell'Utente di cui all'art. 1.1.6, allegato alla proposta del contratto, e reperibile anche sul sito [www.massimaenergia.it](http://www.massimaenergia.it) deve essere inviato mediante raccomandata A/R a: "Massima Energia S.p.a.", Foro Buonaparte, 50, 20121, Milano oppure al Servizio Clienti all'indirizzo indirizzo e-mail [servizioclienti@massimaenergia.it](mailto:servizioclienti@massimaenergia.it), o via PEC a [customer.massimaenergia@legalmail.it](mailto:customer.massimaenergia@legalmail.it).
- 20.2. L'Utente che abbia prestato il proprio consenso all'inserimento negli elenchi di cui sopra, raccolto in base alla modulistica in uso, può comunque esercitare nei confronti di Massima Energia, i diritti riconosciuti dagli artt. da 15 a 22 del Regolamento (UE) 2016/679 ("GDPR") sulla protezione dei dati personali. Massima Energia, titolare del trattamento dei dati personali dell'Utente, è responsabile dell'esattezza, dell'integrità, e dell'aggiornamento dei dati stessi in conformità alle comunicazioni e alle manifestazioni di volontà degli interessati, in ottemperanza a quanto previsto dalla vigente normativa in materia e dalle delibere e provvedimenti sopra richiamati.

## **21. Illegittimità di termini e condizioni**

- 21.1. Se per qualunque motivo una parte delle presenti Condizioni Generali e/o degli altri allegati del Contratto risultasse invalida o inefficace, la validità e l'efficacia dei restanti termini e condizioni saranno pienamente conservate.

## **22. Servizio Clienti, Reclami e Conciliazione**

### **22.1. Servizio Clienti e Reclami**

- 22.1.1. Massima Energia mette a disposizione dell'Utente il proprio Servizio Clienti, contattabile per richieste di assistenza, informazioni commerciali e tecniche (di seguito, "Servizio Clienti"), tramite i canali indicati sul sito [www.massimaenergia.it](http://www.massimaenergia.it), tramite l'App dedicata, via e-mail all'indirizzo [servizioclienti@massimaenergia.it](mailto:servizioclienti@massimaenergia.it), via PEC a

Massima Energia S.p.A.

Sede legale: Foro Buonaparte 50, 20121 Milano

P.IVA e Codice Fiscale: 14706141000, REA: MI-2605673, Capitale sociale: 364.140,00 euro

Telefono: 02 3858 5117, E-mail: [servizi@massimaenergia.it](mailto:servizi@massimaenergia.it)

customer.massimaenergia@legalmail.it, oppure telefonicamente al numero 02 3858 5117. Il Servizio Clienti è attivo nei giorni e negli orari indicati sul Sito e sull'App.

- 22.1.2. Eventuali reclami dovranno essere presentati dall'Utente telefonicamente al Servizio Clienti o per iscritto con lettera raccomandata A/R o via PEC agli indirizzi di cui all'art. 16. ME si impegna a esaminare il reclamo e a fornire risposta all'Utente entro 45 (quarantacinque) giorni dal ricevimento del reclamo.
- 22.2. Conciliazione e definizione delle controversie
- 22.2.1. L'Utente che, pur avendo presentato il reclamo, non riesce a risolvere il problema insorto con ME può avviare la procedura di conciliazione.
- 22.2.2. Per le controversie inerenti ai diritti degli Utenti stabilite dalle norme legislative, dalle delibere dell'AGCOM, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi, l'Utente non può proporre un'azione giudiziaria fino a che non sia stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al Co.re.com. competente, ai sensi della Delibera 203/18/CONS e ss.mm.ii. dell'AGCOM, nei limiti e termini ivi previsti, o dinanzi a organismi di negoziazione paritetica che prevedono la partecipazione delle Associazioni di consumatori, dinanzi a organismi ADR iscritti nell'elenco di cui alla delibera n. 661/15/CONS o dinanzi alle Camere di conciliazione istituite presso le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura aderenti al protocollo d'intesa stipulato tra l'Autorità e Unioncamere.
- 22.2.3. Il ricorso in sede giurisdizionale è improcedibile fino a che non sia stato esperito il suddetto tentativo obbligatorio di conciliazione. Ai fini del ricorso giurisdizionale, la condizione di procedibilità si considera comunque avverata trascorsi 30 (trenta) giorni dalla proposizione dell'istanza di conciliazione. Decorso il predetto termine l'Utente è libero di adire l'Autorità giudiziaria, anche se la procedura conciliativa non si è ancora conclusa.
- 22.2.4. L'Utente, in caso di fallimento del tentativo di conciliazione, può chiedere la definizione della controversia al Co.re.com di competenza oppure direttamente all'AGCOM, nel caso di controversie che attengono a disservizi occorsi in occasione del passaggio verso un altro Operatore. In alternativa, può rivolgersi alla giurisdizione ordinaria.
- 22.2.5. Contestualmente alla proposizione dell'istanza per il tentativo di conciliazione o per la definizione della controversia, o nel corso delle due procedure, l'Utente può chiedere all'AGCOM l'adozione di provvedimenti temporanei, che possano garantire la continuità del servizio o far cessare eventuali forme di abuso da parte dell'Operatore, fino al termine della procedura conciliativa o di definizione della controversia.

### **23. Legge applicabile e Foro competente**

- 23.1. Il Contratto e, dunque, anche le presenti CGC sono disciplinate dalla legge italiana e interpretate in conformità ad essa. Per qualsiasi controversia che dovesse insorgere in relazione alla validità, esecuzione e/o interpretazione del Contratto sarà competente il Foro del luogo di residenza dell'Utente, in quanto più favorevole per lo stesso.

Ultima revisione: 07/06/2025

Firma del cliente per accettazione

**Massima Energia S.p.A.**

Sede legale: Foro Buonaparte 50, 20121 Milano  
P.IVA e Codice Fiscale: 14706141000, REA: MI-2605673, Capitale sociale: 364.140,00 euro  
Telefono: 02 3858 5117, E-mail: servizi@massimaenergia.it

Massima Energia S.p.A.

Sede legale: Foro Buonaparte 50, 20121 Milano  
P.IVA e Codice Fiscale: 14706141000, REA: MI-2605673, Capitale sociale: 364.140,00 euro  
Telefono: 02 3858 5117, E-mail: [servizi@massimaenergia.it](mailto:servizi@massimaenergia.it)