

Condizioni Generali di Abbonamento al Servizio Telefonico di Base

Articolo 1

Oggetto

Le presenti Condizioni Generali (di seguito "Contratto") definiscono modalità e termini secondo cui Telecom Italia (di seguito "Telecom") fornisce al Cliente il Servizio Telefonico di Base (di seguito "Servizio") nel rispetto del principio di non discriminazione e fatti salvi diversi specifici accordi. Telecom e il Cliente osservano tutte le disposizioni di legge e regolamentari, nonché le disposizioni tecniche che regolano la materia degli impianti interni, supplementari e accessori al Servizio. Telecom comunica al Cliente, con la tempestività e con le modalità idonee, tutte le informazioni rilevanti sul Servizio e sulle condizioni economiche vigenti.

Articolo 2

Disciplina contrattuale

Il Servizio è congiuntamente disciplinato dal presente Contratto e dalle "Condizioni economiche" che formano parte integrante del Contratto stesso. Tutte le condizioni contrattuali e la Carta dei Servizi sono disponibili sui siti www.telecomitalia.it e www.impresasemplice.it.

Articolo 3

Perfezionamento del Contratto

- 1.** Il Contratto si perfeziona, salvo casi specifici, con l'accettazione di Telecom della richiesta del Servizio da parte del Cliente. Qualora il Cliente lo richieda espressamente, Telecom avvia i processi tecnico funzionali relativi all'attivazione del Servizio, salvo casi specifici, dal giorno della conclusione del Contratto e quindi durante il periodo di recesso di 14 giorni indicato nel successivo articolo 8.
- 2.** Nel caso di nuova richiesta del Servizio da parte di Cliente moroso, Telecom può subordinare il perfezionamento del presente Contratto ovvero l'attivazione del Servizio al pagamento delle somme rimaste insolte. In quest'ultimo caso, il mancato pagamento delle somme insolte costituisce causa di risoluzione del Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c..

Articolo 4

Attivazione del Servizio

- 1.** Qualora il Cliente lo richieda espressamente, così come previsto dal precedente articolo 3, il Servizio è attivato da Telecom entro 10 (dieci) giorni dalla data di perfezionamento del Contratto, fatti salvi i casi di eccezionalità tecnica, ovvero nei tempi concordati con il Cliente, dando priorità ai casi certificati di persone diversamente abili. Telecom indica al momento della richiesta, ove tecnicamente possibile, la data di appuntamento, anche ove concordata con il Cliente, in cui è previsto l'intervento del tecnico presso il luogo di ubicazione dell'impianto.
- 2.** Qualora, nei casi di eccezionalità tecnica e cause non imputabili a Telecom non sia possibile rispettare i termini concordati o la data di appuntamento già indicata, Telecom indica comunque la data prevista per l'attivazione del Servizio anche tramite rimodulazione della data dell'appuntamento già indicata, concordando con il Cliente i tempi e le modalità di attivazione. Le date possono essere confermate o rimodulate da Telecom anche tramite invio di SMS. In tali casi il contributo di attivazione non viene richiesto prima di 30 giorni antecedenti alla data stabilita di attivazione.
- 3.** Qualora per cause imputabili a Telecom il Servizio venga attivato in ritardo rispetto ai tempi previsti, il Cliente ha diritto agli indennizzi di cui al successivo articolo 33 ed alla possibilità di richiedere il maggior danno subito, come previsto dal Codice Civile, fermo restando che Telecom non è in alcun caso responsabile per ritardi attribuibili a forza maggiore o eventi (quali a titolo esemplificativo e non esaustivo mancato/ritardato rilascio dei permessi di scavo, autorizzazioni, ecc.) non direttamente attribuibili alla stessa Telecom.
- 4.** Il Cliente è tenuto a fornire le informazioni e/o i dati necessari per la fornitura del Servizio e quelle relative all'attività svolta in relazione all'utilizzo del Servizio stesso. Il Cliente è responsabile della veridicità delle informazioni fornite rimanendo inteso che, in caso di informazioni non veritiere, Telecom può risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c.. Il Cliente si impegna altresì a comunicare al più presto, anche telefonicamente, qualunque cambiamento relativo a tali informazioni.

Fermo restando anche l'obbligo previsto dal successivo articolo 18, Telecom può subordinare l'attivazione del Servizio alla fornitura da parte del Cliente di documenti comprovanti la veridicità delle informazioni e/o dei dati necessari per la fornitura del Servizio. La mancata presentazione dei documenti richiesti costituisce causa di risoluzione del Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c.. Telecom si riserva altresì la facoltà di richiedere al Cliente i medesimi documenti anche successivamente all'attivazione del Servizio. In tal caso la mancata presentazione degli stessi costituisce causa di risoluzione del Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c. e di cessazione della fornitura del Servizio.

5. Il mancato pagamento da parte del Cliente della fattura Telecom (di seguito anche "Bolletta") in cui è addebitato il contributo impianto costituisce, dopo 30 giorni dalla relativa scadenza, causa di risoluzione del Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c., determinando la cessazione contestuale della fornitura del Servizio. Telecom si riserva altresì la facoltà di sospendere il Servizio decorsi inutilmente 5 giorni dalla suddetta data di scadenza.

6. Il Cliente può richiedere l'attivazione del Servizio solo per proprie esigenze di comunicazione nonché relativamente ad immobili di cui ha il legittimo possesso restando escluso qualsiasi altro utilizzo secondo quanto previsto al successivo articolo 18. Gli organismi di telecomunicazioni diversi da Telecom (di seguito "Operatori") possono richiedere l'attivazione del Servizio solo per proprie esigenze di comunicazione in immobili di cui hanno la diretta ed esclusiva disponibilità, restando espressamente esclusi gli utilizzi ad altro titolo.

Articolo 5

Qualità del Servizio

Telecom, in conformità agli obblighi stabiliti dalla normativa vigente e tenendo conto delle norme internazionali, trasmette periodicamente all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni una relazione contenente dati consuntivi sulla qualità del Servizio reso ed ogni altro indicatore utile eventualmente stabilito dalla normativa specifica emanata dalla predetta Autorità e dai parametri individuati da Telecom previsti nella Carta dei Servizi.

Articolo 6

Condizioni economiche e modalità di pagamento

1. Il Cliente è tenuto al pagamento in favore di Telecom degli importi previsti dalle "Condizioni economiche" del Servizio.

2. Le informazioni circa i contributi, i costi di abbonamento, gli importi per il traffico e le prestazioni fruitive, nonché i costi di manutenzione e gli altri costi correlati al Servizio sono pubblicati da Telecom sui siti www.telecomitalia.it e www.impresasemplice.it. e sono richiedibili contattando il Servizio Clienti 187 e 191.

3. Gli importi a qualsiasi titolo dovuti, comprensivi di IVA e di eventuali altri oneri di legge sono addebitati nella Bolletta associata alla Linea Telefonica di base ("linea RTG" e/o "linea ISDN") intestata al Cliente. Il Cliente è tenuto al pagamento dei suddetti importi entro la data di scadenza indicata nella Bolletta stessa e secondo le modalità previste nel presente articolo.

4. Il costo di abbonamento al Servizio decorre dal giorno di attivazione del medesimo ed è addebitato in modo anticipato rispetto all'utilizzo del Servizio stesso; il costo relativo alle prestazioni fruitive ed al traffico svolto, viene addebitato invece in modo posticipato, salvo profili tariffari di fonia specifici attivabili sulla linea. Telecom rileva i consumi di traffico attraverso appositi apparati di centrale sulla base del tempo di fruizione, e, per alcuni tipi di servizi, sulla base del numero di scatti rilevati dai contatori di centrale.

5. La Bolletta viene inviata al Cliente, con cadenza di norma bimestrale, entro 15 giorni dalla data di scadenza dei pagamenti all'indirizzo indicato dal Cliente stesso al momento della richiesta di attivazione del Servizio. Le Bollette sono emesse a decorrere dal primo ciclo di fatturazione successivo all'attivazione del Servizio. Eventuali variazioni del ciclo di fatturazione vengono comunicate con congruo anticipo al Cliente, ferma restando la facoltà del Cliente stesso di recedere dal Contratto ai sensi del successivo articolo 7. Le spese postali di spedizione della Bolletta sono a carico del Cliente.

6. Telecom può variare la cadenza di fatturazione per esigenze commerciali ovvero nel caso di livelli di consumo elevati.

7. Telecom, su richiesta del Cliente e in conformità a quanto previsto dal Codice in materia di protezione dei dati personali (D.lgs. 196/2003), fornisce gratuitamente la documentazione di tutte le comunicazioni

telefoniche, con le ultime tre cifre oscurate, effettuate dal Cliente sulla base di un proprio sistema interno di rilevazione. Nel caso di reiterato reclamo, se il Cliente ne fa richiesta ai sensi della vigente normativa sulla privacy, Telecom fornisce documentazione dettagliata del traffico effettuato con visibilità completa di una o più numerazioni in uscita in contestazione.

8. Telecom rende disponibile gratuitamente la documentazione di tutte le comunicazioni telefoniche con le ultime tre cifre oscurate anche nell'Area Clienti dei siti www.telecomitalia.it e www.impresasemplice.it, previa registrazione del Cliente. Per quanto riguarda la visibilità completa delle numerazioni in uscita, il Cliente può accedere alle suddette informazioni on line mediante uno specifico accesso riservato e temporaneo.

9. Telecom invia al Cliente le Bollette e/o le comunicazioni relative al traffico all'indirizzo postale dallo stesso indicato. Il Cliente, che possiede e fornisce a Telecom un indirizzo di posta elettronica, riceve gratuitamente sullo stesso le comunicazioni di avvenuta emissione della Bolletta. Inoltre, su richiesta, può attivare il servizio gratuito di ricezione delle Bollette in formato esclusivamente elettronico (di seguito "Conto on line"), che consiste nella notifica via mail della possibilità di visualizzare la Bolletta nell'Area Clienti dei siti www.telecomitalia.it e www.impresasemplice.it e dunque nell'eliminazione della Bolletta cartacea con relative spese postali di spedizione. Per usufruire del Conto on line il Cliente deve preventivamente registrarsi al sito, specificando userid e password di accesso. Il Cliente può in ogni momento modificare l'indirizzo mail associato al Conto online e/o alla notifica dell'emissione della Bolletta e può richiedere di ricevere nuovamente la Bolletta in formato cartaceo, chiamando il Servizio Clienti 187 o 191 o direttamente accedendo al sito. Per quanto non espressamente previsto in questo articolo si applicano le Condizioni Generali di erogazione del servizio Conto On line.

10. Tutte le Bollette e/o comunicazioni inviate sia in via elettronica che cartacea si intendono pervenute trascorsi 15 giorni dalla data del relativo invio, fatta salva la prova contraria fornita dal Cliente.

Articolo 7

Durata

1. Il Contratto è a tempo indeterminato e decorre dalla data di perfezionamento del Contratto. **a.** Il Cliente può recedere in qualsiasi momento dal Servizio dandone comunicazione per iscritto all'indirizzo indicato sulla Bolletta Telecom o richiesto al Servizio Clienti 187, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, da inviarsi con almeno 15 giorni di anticipo rispetto alla data di decorrenza del recesso indicata dal Cliente stesso. **b.** Il Cliente è comunque tenuto a pagare il corrispettivo del Servizio fruito fino alla data di efficacia del recesso, il costo di abbonamento al Servizio relativo all'ultimo mese di utilizzo e l'importo di 35,18 (trentacinque e diciotto) euro IVA inclusa a fronte dei costi sostenuti da Telecom per le prestazioni di disattivazione. Tale importo non è dovuto nei casi in cui il Cliente eserciti il diritto di recesso per effetto di variazioni contrattuali comunicate da Telecom ai sensi della normativa vigente. **c.** Se il Cliente ha optato per il pagamento rateale del contributo di attivazione e recede dal Contratto prima di aver corrisposto tutte le rate ad esso relative, è comunque tenuto al pagamento delle rimanenti rate addebitate in un'unica soluzione sulla Bolletta.

2. Contratti di durata determinata possono essere stipulati in occasione di fiere, mostre, esposizioni, congressi, manifestazioni sportive ovvero per le necessità degli organi di informazione e per le altre esigenze di pubblica utilità e/o di interesse collettivo, In questi casi il Cliente è tenuto al pagamento di quanto previsto da specifiche condizioni economiche.

Articolo 8

Recesso

Fermo quanto indicato nel precedente articolo 7, il Cliente, in conformità alle disposizioni normative in materia di contratti a distanza e di contratti negoziati fuori dei locali commerciali, può esercitare anche il diritto di recesso nelle forme e modalità previste dagli articoli 52 e seguenti del D.lgs. 206/2005 (Codice del Consumo) entro il termine di 14 (quattordici) giorni dalla data di perfezionamento del Contratto. Nello specifico, il Cliente deve inviare una comunicazione scritta al numero di fax ovvero all'indirizzo postale indicato dal Servizio Clienti 187 nella quale manifestare espressamente la volontà di recedere dal Servizio e riportare la data in cui il Servizio stesso è stato accettato da Telecom, anche utilizzando il modulo presente sul sito www.telecomitalia.it. Telecom rimborsa, entro 14 giorni dalla data di ricezione della richiesta di recesso, gli eventuali pagamenti effettuati dal Cliente tramite le medesime modalità dallo stesso utilizzate,

salvo diverse indicazioni. Nel caso in cui il Cliente abbia richiesto espressamente di attivare il Servizio durante il periodo di recesso di 14 giorni sopra indicato ed il Servizio sia effettivamente attivato da Telecom entro detto termine, il Cliente sarà tenuto al pagamento degli eventuali costi correlati al Servizio fruito. Tutti i recapiti utili per l'esercizio del diritto di recesso sono disponibili sul sito www.telecomitalia.it e sulla Carta dei Servizi.

Articolo 9

Trasloco

1. Il Cliente che intende traslocare la propria linea telefonica deve darne comunicazione a Telecom. Quest'ultima provvede ad effettuare il trasloco entro 10 (dieci) giorni dalla richiesta del Cliente fatti salvi i casi di eccezionalità tecnica, ovvero nei tempi concordati con il Cliente stesso, mantenendo il medesimo numero ove tecnicamente possibile. Telecom indica al momento della richiesta la data di appuntamento, anche ove concordata con il Cliente, in cui è previsto l'intervento del tecnico presso il luogo di ubicazione dell'impianto. Le date possono essere confermate o rimodulate da Telecom anche tramite invio di SMS. Se il Cliente dichiara di non avere interesse a mantenere attivo, nel frattempo, l'impianto da traslocare, Telecom sospende, a decorrere dalla data indicata dal Cliente, il Servizio fino a quando il trasloco non è effettuato.

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

3. In caso di morosità, Telecom non effettua il trasloco fino a quando il Cliente non ha provveduto a sanare la morosità pendente, come previsto nel precedente articolo 3.2.

4. Fatto salvo quanto previsto dal precedente comma 3, nei casi in cui Telecom effettua in ritardo il trasloco rispetto ai tempi concordati ovvero alla data di appuntamento di previsto trasloco già indicata, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti al successivo articolo 33 ed ha la possibilità di richiedere il maggior danno, come previsto dal Codice Civile.

Articolo 10

Subentro

1. Il cambiamento della persona fisica o giuridica, impresa, ente o associazione, a cui il Contratto è intestato è soggetto al pagamento dell'indennità di subentro. L'indennità di subentro non è dovuta nei casi di successione a titolo universale o particolare, o quando il subentro avviene fra persone conviventi dello stesso nucleo familiare. L'indennità di subentro non è inoltre dovuta nei casi di trasformazione della denominazione o della ragione sociale o di cambio del titolare di impresa.

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

Articolo 11

Subentro per Operatori

Le richieste di subentro presentate da un Operatore sono condizionate al rispetto da parte dello stesso delle condizioni di seguito indicate che l'Operatore comunica a Telecom: **a.** dichiarazione di autorizzazione al subentro in originale del Cliente, attestante la veridicità di quanto dichiarato dall'Operatore; **b.** disponibilità, a titolo di locazione o di proprietà, del locale in cui la linea risulta attestata; **c.** proprietà dell'apparecchiatura attestata sulla linea su cui opererà il subentro; **d.** utilizzo della linea oggetto del subentro esclusivamente per proprie esigenze strumentali e/o del proprio personale. Le medesime condizioni devono essere rispettate dall'Operatore anche in caso di richieste di attivazione del Servizio, così come previsto da precedente articolo 4.6.

Articolo 12

Cambio Numero

1. Telecom può modificare per ragioni tecniche il numero telefonico assegnato al Cliente, fornendo comunicazione scritta al Cliente ed un preavviso di almeno 90 giorni solari. In tal caso, Telecom, fatte salve le ragioni di riservatezza nei casi di cui all'articolo 25, si impegna a comunicare gratuitamente, tramite un messaggio fonico la modifica del numero, per un periodo di 45 giorni solari a decorrere dalla data di modifica

stessa. La fonia è estesa, sempre gratuitamente, per ulteriori 15 giorni se la richiesta di cambio numero ricade nel periodo compreso tra il 1 luglio e il 31 agosto. Su richiesta del Cliente, il messaggio fonico relativo al cambio numero può essere prorogato, a pagamento, per il periodo massimo del successivo quadrimestre. Il Cliente può richiedere che il messaggio di cambio numero sia fornito anche in una lingua diversa dall'italiano. Questo servizio, reso compatibilmente con le risorse tecniche disponibili, è a pagamento tranne nei casi previsti per legge.

2. Se Telecom effettua il cambio numero senza ottemperare a quanto sopra previsto, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti al successivo articolo 33 ed ha la possibilità di richiedere il maggior danno subito, come previsto dal Codice Civile.

3. Il Cliente può richiedere a Telecom di cambiare il proprio numero. Telecom fornisce tempestiva comunicazione circa la data del cambio, specificando che le richieste originate da molestie per le quali è stata sporta denuncia all'Autorità Giudiziaria hanno priorità di esecuzione. Il servizio di cambio numero è fornito compatibilmente con le risorse tecniche disponibili ed è a pagamento. Vi è una totale esenzione delle spese solo nel caso di disagi causati per assegnazione di numeri liberi da poco tempo.

4. In tutti i casi di assegnazione del nuovo numero, Telecom utilizza un criterio che tiene conto di quelli liberi da maggior tempo.

Articolo 13

Modifiche contrattuali

Telecom si impegna a comunicare al Cliente in forma scritta e/o mediante idonea campagna informativa, ogni modifica relativa al Contratto con un preavviso non inferiore a 30 (trenta) giorni dalla data di efficacia delle modifiche stesse. Il Cliente che non intende accettare le modifiche proposte da Telecom, deve comunicare per iscritto la propria volontà di recedere, entro e non oltre la predetta data, senza corrispondere alcuna penale. E' comunque tenuto al pagamento degli eventuali importi maturati per la fruizione del Servizio fino alla data di efficacia del recesso. Il mancato esercizio del diritto di recesso nei termini sopra previsti, costituisce accettazione delle modifiche adottate da Telecom.

Articolo 14

Accesso ai locali e attività necessarie per il collegamento alla rete

1. Il Cliente consente, previo avviso, al personale di Telecom o di terzi da essa incaricati, muniti di documento di riconoscimento, l'accesso e/o l'attraversamento, anche sotterraneo, all'immobile di sua proprietà per eseguire interventi di installazione e/o di verifica all'impianto telefonico e agli apparati necessari per la fornitura del Servizio nonché per tutto quanto occorrente ai collegamenti alla rete e a tutela del suo funzionamento. In caso contrario, Telecom non è responsabile per ritardi o impossibilità nell'effettuare il collegamento e/o la riparazione della linea. In caso di rifiuto, Telecom, 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.

2. Qualora il collegamento alla rete sia impedito da terzi che non consentono l'accesso e/o l'attraversamento alla loro proprietà, Telecom non è responsabile per ritardi o impossibilità nell'effettuare il collegamento.

Articolo 15

Segnalazioni guasti - Riparazioni

1. Telecom fornisce un servizio telefonico gratuito di segnalazione guasti attivo 7 giorni su 7.

2. Telecom si impegna a ripristinare gratuitamente gli eventuali disservizi della rete e/o del Servizio non imputabili direttamente o indirettamente al Cliente entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione. Nel caso in cui uno dei due giorni successivi alla segnalazione sia un giorno festivo (domenica o festività annuale) il guasto viene riparato entro il terzo giorno successivo alla segnalazione. Qualora siano festivi entrambi i giorni successivi alla segnalazione il guasto viene riparato entro il quarto giorno successivo alla segnalazione. Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che vengono tempestivamente riparati.

3. Ai soli fini della rilevazione circa il rispetto degli obiettivi di qualità del Servizio Universale, entro il secondo giorno successivo alla segnalazione significa entro 60 ore dalla segnalazione; entro il terzo giorno significa entro 78 ore dalla segnalazione; entro il quarto giorno significa entro 96 ore dalla segnalazione.

4. Nel caso di ritardo imputabile a Telecom, rispetto al tempo massimo di riparazione, quest'ultima corrisponde su richiesta del Cliente, gli indennizzi di cui al successivo articolo 33, fatta salva la possibilità per il Cliente di richiedere anche l'eventuale maggior danno subito, come previsto dal Codice Civile, fermo restando che Telecom non è in nessun caso responsabile se il ritardo è attribuibile a forza maggiore o a eventi non direttamente attribuibili alla stessa Telecom.

5. Il Cliente è responsabile a tutti gli effetti, anche verso terzi, del corretto funzionamento degli apparati connessi alla rete, dell'impianto elettrico e del relativo impianto a terra. È fatto obbligo al Cliente di utilizzare sulla propria linea solo apparati omologati. Il Cliente è responsabile per utilizzi impropri.

Articolo 16

Omologazione

Gli apparati non a marchio Telecom che sono utilizzati dal Cliente per la fruizione del Servizio devono essere muniti delle previste omologazioni o autorizzazioni stabilite dalle normative europee in vigore. In caso di mancato rispetto della suddetta disposizione, il Cliente, oltre ad incorrere nelle sanzioni previste dalla normativa in vigore, è comunque tenuto al pagamento del traffico imputabile a tali apparati, nonché al risarcimento dei danni eventualmente arrecati.

Articolo 17

Uso degli impianti e delle infrastrutture di Telecom

È proibito al Cliente aprire, smontare o manomettere gli impianti e/o operare a qualsiasi titolo sulla rete, nonché rivolgersi ad estranei per eseguire riparazioni o effettuare manomissioni per qualsiasi fine. Qualora il Cliente non rispetti tali obblighi, fatti salvi i rimedi di legge, Telecom può procedere, informando ove possibile il Cliente, alla sospensione del Servizio ed alla risoluzione del Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c., fatto salvo il risarcimento di tutti i danni subiti.

Articolo 18

Uso improprio del Servizio

1. Il Cliente ha l'obbligo di utilizzare il Servizio nel rispetto delle leggi, dei regolamenti vigenti e del presente Contratto. Qualsiasi uso difforme del Servizio configura inadempimento del Cliente, con risoluzione di diritto del Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c. e fatto salvo il risarcimento degli eventuali danni.

2. Il Cliente non può effettuare né può consentire di effettuare dal proprio punto terminale comunicazioni o attività che rechino molestia, causino malfunzionamenti alla rete o violino le normative vigenti.

3. Il Cliente non può utilizzare il Servizio per esigenze diverse dalla comunicazione interpersonale e/o in immobili di cui non disponga legittimamente.

4. Il Cliente ha l'obbligo di attenersi ai criteri di buona fede e correttezza nell'uso del Servizio, astenendosi dal conseguire utilità ulteriori rispetto a quelle tipiche del Servizio quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, conseguire o far conseguire a terzi, ovvero ad altre numerazioni, ricariche o accrediti di traffico.

5. Nel caso di fruizione di profili tariffari di fonia specifici, Telecom si riserva la facoltà di sospendere l'applicazione delle stesse al Cliente che ne abusi o risolvere il relativo Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c., pretendendo il pagamento dell'intero consumo di traffico effettuato, che verrà valorizzato secondo le condizioni tariffarie base del Servizio.

6. Fatto salvo ogni altro rimedio di legge e ogni altra misura prevista dal presente Contratto, Telecom può sospendere immediatamente la fornitura del Servizio e risolvere il Contratto a norma dell'articolo 21, qualora il Cliente ne faccia l'uso improprio indicato nei commi precedenti, dando, se del caso, idonea comunicazione dell'illecito alle autorità competenti.

Articolo 19

Indennità di ritardo pagamento

1. In caso di ritardo pagamento degli importi addebitati in Bolletta alla scadenza ivi indicata, il Cliente deve versare a Telecom un'indennità di ritardo pagamento a titolo di penale pari:

- al 2% dell'importo indicato in Bolletta e rimasto insoluto se il pagamento sarà effettuato dal 1° al 15° giorno solare successivo alla data di scadenza, oppure;

- al 4% dell'importo indicato in Bolletta e rimasto insoluto se il pagamento sarà effettuato dal 16° al 30° giorno solare successivo alla data di scadenza, oppure;
 - al 6% dell'importo indicato in Bolletta e rimasto insoluto se il pagamento sarà effettuato dopo il 30° giorno solare dalla data di scadenza; l'applicazione della predetta indennità del 6% sarà effettuata sino alla risoluzione contrattuale.
- 2.** L'indennità di ritardato pagamento di cui al comma precedente non trova applicazione qualora il Cliente abbia pagato le precedenti sei Bollette entro le rispettive date di scadenza e paghi la successiva Bolletta entro il 30° giorno solare successivo alla data di scadenza. Se il ritardo si protrae oltre il 30° giorno, l'indennità per ritardato pagamento sarà pari al 6% dell'importo indicato in Bolletta rimasto insoluto.
- 3.** L'indennità di cui al comma 1 sarà addebitata da Telecom nella prima Bolletta utile successiva al pagamento della Bolletta rimasta, in tutto o in parte, insoluta. Nel caso di risoluzione contrattuale l'indennità sarà addebitata con la Bolletta emessa successivamente alla comunicazione di risoluzione inviata al Cliente.
- 4.** Ferma restando l'applicazione delle penali di cui al presente articolo, al fine di assicurare il pieno adempimento degli obblighi assunti nei confronti di Telecom il Cliente intestatario di più contratti autorizza Telecom a rivalersi delle somme di cui sia risultato moroso sugli altri abbonamenti relativi ai servizi disciplinati dal presente Contratto.

Articolo 20

Sospensione per ritardato pagamento

- 1.** Fatti salvi gli altri casi di sospensione del Servizio e quanto disposto in materia di indennità per ritardato pagamento, Telecom, previa comunicazione anche telefonica, può sospendere il Servizio al Cliente che non provveda al pagamento della Bolletta entro la data di scadenza ivi riportata secondo quanto disposto nei successivi commi.
- 2.** Al Cliente con almeno un contratto attivo da oltre tre anni, che abbia pagato entro le rispettive scadenze le Bollette dell'ultimo anno e ritardi nel pagamento di una successiva fattura, Telecom provvederà a comunicare la mancata ricezione del pagamento medesimo inserendo un messaggio sulla Bolletta nel bimestre successivo. Trascorsi inutilmente 7 giorni dalla scadenza della Bolletta sulla quale è riportato il messaggio di cui al capoverso precedente, Telecom provvederà a comunicare al Cliente che il Servizio potrà essere sospeso qualora, entro e non oltre 7 giorni dalla comunicazione stessa, non venga pagata la Bolletta insoluta.
- 3.** Al Cliente che abbia sottoscritto uno o più contratti da meno di tre anni e che abbia pagato entro le rispettive scadenze le Bollette dell'ultimo anno e ritardi nel pagamento di una successiva fattura, Telecom provvederà a comunicare la mancata ricezione del pagamento medesimo e la possibile sospensione del Servizio inserendo un messaggio sulla Bolletta del bimestre successivo. Trascorsi inutilmente 7 giorni dalla scadenza della Bolletta sulla quale è riportato il messaggio di cui al capoverso precedente il Servizio potrà essere sospeso.
- 4.** Al Cliente che non abbia pagato entro le rispettive scadenze almeno una delle Bollette dell'ultimo anno e ritardi il pagamento di una Bolletta successiva, Telecom si riserva, dopo 15 giorni dalla data di scadenza della Bolletta stessa, di comunicare preventivamente che il Servizio sarà sospeso trascorsi 10 giorni dalla comunicazione di sollecito stessa. In assenza di una specifica comunicazione di sollecito, Telecom provvederà a comunicare al Cliente la mancata ricezione del pagamento medesimo inserendo un messaggio sulla Bolletta del bimestre successivo. Alla data di scadenza della Bolletta sulla quale è riportata il messaggio suddetto, il Servizio potrà essere sospeso.
- 5.** Nel caso di Cliente al quale sia stato in precedenza sospeso il Servizio nel corso dell'ultimo anno, Telecom procederà alla sospensione del Servizio, previa comunicazione, dal quinto giorno successivo alla data di scadenza indicata sulla Bolletta insoluta.
- 6.** Al Cliente che, pur trovatosi nelle situazioni di cui ai commi 4 o 5, paghi le Bollette dell'anno successivo nei termini di scadenza, Telecom tornerà ad applicare la disciplina prevista ai commi 2 o 3.
- 7.** La sospensione del Servizio nel caso in cui il Cliente sia intestatario di più Contratti, si applica a tutti i servizi fatturati congiuntamente in Bolletta.
- 8.** Il Cliente a cui sia stato sospeso il Servizio, per ottenerne il ripristino prima che il relativo Contratto sia risolto, è tenuto a corrispondere a Telecom quanto dovuto a qualsiasi titolo, ragione o causa. Il Servizio verrà riattivato entro due giorni lavorativi successivi alla comunicazione dell'avvenuto pagamento della somma

dovuta e previo relativo accertamento da parte di Telecom. In ogni caso il Cliente avrà la possibilità di utilizzare i numeri di emergenza così come stabilito all'articolo 30.

Articolo 21

Risoluzione contrattuale

Fermo restando gli altri casi di risoluzione di diritto previsti nel Contratto, trascorsi 15 giorni dalla data di sospensione del Servizio, determinatasi per qualsiasi causa, Telecom può risolvere di diritto il presente Contratto dando al Cliente un preavviso tramite raccomandata con avviso di ricevimento di almeno 10 giorni dalla data di ricevimento della stessa. In tal caso il Cliente sarà tenuto a corrispondere a Telecom gli importi dovuti relativamente al Servizio fruito fino alla data dell'avvenuta risoluzione e l'importo di 35,18 (trentacinque e diciotto) euro IVA inclusa a fronte dei costi sostenuti da Telecom per le prestazioni di disattivazione. Resta salvo il diritto di Telecom al risarcimento del maggior danno. Telecom si riserva la facoltà di cedere a società terze tutte le somme di cui sia rimasta creditrice all'atto della cessazione del Contratto nel rispetto delle disposizioni di cui all'articolo 1264 c.c..

Articolo 22

Mezzi di garanzia

- 1.** Al momento della richiesta di attivazione del Servizio, il Cliente può richiedere la domiciliazione delle Bollette su conto corrente, postale o bancario, o su carta di credito, ovvero concordare con Telecom la prestazione di altri idonei mezzi di garanzia. In mancanza, è tenuto a versare in anticipo, a richiesta di Telecom, una somma corrispondente al presumibile ammontare delle conversazioni che effettuerà in un bimestre. Per ogni nuovo Contratto ad uso di abitazione privata, detta somma è pari al 10% del contributo di attivazione. Per gli altri Contratti l'ammontare dell'anticipo viene concordato con il Cliente sulla base del tipo di attività svolta e comunque consiste in un importo minimo pari al contributo di attivazione.
- 2.** L'anticipo conversazioni è addebitato sulla prima Bolletta successiva all'attivazione del Servizio. Telecom si riserva la facoltà di subordinare il perfezionamento del presente Contratto ovvero l'attivazione del Servizio qualora il Cliente si rifiuti di fornire la suddetta garanzia. Il mancato rilascio dei mezzi di garanzia conferisce a Telecom la facoltà di risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c..
- 3.** La somma versata a titolo di anticipo conversazioni non costituisce deposito e viene restituita al Cliente decorsi 90 giorni dalla cessazione del Contratto, in conformità all'articolo 1851 c.c., con la conseguente facoltà per Telecom di effettuare la compensazione a fronte di eventuali importi dovuti dal Cliente.
- 4.** L'anticipo conversazioni viene restituito di norma a compensazione dell'ultima Bolletta da inviarsi entro 90 giorni dalla cessazione del Contratto. Qualora nell'ultima Bolletta non vi sia sufficiente capienza, la restante somma verrà restituita successivamente con l'aggiunta degli interessi legali calcolati a partire dalla data di scadenza dell'ultima Bolletta.
- 5.** Il Cliente che ha versato l'anticipo conversazioni ha in ogni momento la facoltà di richiedere la domiciliazione delle Bollette su conto corrente, postale o bancario, o su carta di credito, ovvero concordare con Telecom la prestazione di altri idonei mezzi di garanzia. In tal caso ha diritto alla restituzione dell'anticipo conversazioni in conformità all'articolo 1851 c.c., tramite accredito nelle Bollette immediatamente successive.

Articolo 23

Reclami

- 1.** I reclami relativi ad importi addebitati in Bolletta, devono essere inviati entro i termini di scadenza della Bolletta in contestazione all'indirizzo indicato sulla stessa, salvo eventuali casi di ritardo nel recapito opponibili validamente dal Cliente. Il Cliente è comunque tenuto al pagamento, di tutti gli importi non oggetto del reclamo addebitati nella Bolletta entro la data di scadenza della stessa. Nel caso in cui il Cliente non paghi entro la scadenza indicata in Bolletta gli addebiti oggetto di reclamo, Telecom sospende, fino alla comunicazione dell'esito del reclamo stesso, l'applicazione di quanto previsto negli articoli 19 e 20.
- 2.** In caso di frode denunciata che abbia come oggetto l'uso indebito da parte di terzi soggetti del collegamento di rete effettuato al di fuori dei locali nei quali è posto il terminale del Cliente, i pagamenti relativi all'asserito traffico fraudolento oggetto di denuncia rimangono sospesi sino alla definizione della procedura di reclamo o sino alla definizione della procedura di conciliazione indicata al successivo articolo

24. L'accertata insussistenza di manomissione del collegamento di rete, comporterà l'addebito dei pagamenti precedentemente sospesi.

3. L'esito del reclamo è comunicato al Cliente per iscritto entro 30 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto.

4. Ove sia riscontrata la fondatezza del reclamo, anche nell'ipotesi di frode accertata, Telecom provvede alla restituzione degli eventuali importi pagati dal Cliente, operando eventualmente anche in compensazione nella successiva Bolletta e rimborsando al Cliente gli interessi legali per il periodo intercorrente tra l'avvenuto pagamento e la data del rimborso.

5. Qualora il reclamo non venga accettato, e conclusasi l'eventuale procedura di conciliazione, il Cliente è tenuto al pagamento degli importi ancora dovuti maggiorati dell'indennità di ritardato pagamento calcolata a decorrere dalla data di scadenza indicata nella Bolletta contestata. La somma contestata deve essere pagata entro la data comunicata da Telecom tramite la lettera di definizione del reclamo e/o della conciliazione; quanto dovuto a titolo di indennità è addebitato su una successiva Bolletta.

Articolo 24

Procedura di Conciliazione

Il Cliente che, in relazione al rapporto contrattuale con Telecom, lamenta la violazione di un proprio diritto o interesse e che intende agire in via giudiziaria, deve preventivamente promuovere il tentativo obbligatorio di conciliazione secondo quanto previsto dalle vigenti norme emanate dalla Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni.

Articolo 25

Elenco telefonico dell'area geografica di appartenenza

1. Il Cliente, all'atto della richiesta del Servizio, previo consenso, viene gratuitamente inserito nell'elenco abbonati al servizio telefonico dell'area geografica di appartenenza sulla base delle indicazioni fornite dallo stesso.

2. Il Cliente può richiedere gratuitamente di non essere incluso nell'elenco abbonati, di ottenere che il suo indirizzo sia in parte ommesso e, se ciò è fattibile dal punto di vista linguistico, di non essere contraddistinto da un riferimento che ne rilevi il sesso. Il Cliente ha altresì diritto, previa richiesta, a che i suoi dati personali non siano utilizzati per l'invio di materiale pubblicitario.

3. Telecom aggiorna l'elenco telefonico dell'area geografica di appartenenza con cadenza annuale e, previo consenso del Cliente, lo mette a sua disposizione facendolo recapitare nel luogo in cui è ubicato l'impianto telefonico. Per tale servizio è previsto l'addebito in Bolletta di un importo annuo per la consegna. Nulla è dovuto al personale addetto alla consegna. Il Cliente può rinunciare in qualsiasi momento al servizio di consegna dell'elenco telefonico dandone comunicazione per iscritto all'indirizzo indicato sulla Bolletta o chiamando il Servizio Clienti 187 e, di conseguenza, Telecom non addebiterà più il relativo importo annuo.

4. In caso di errore di inserimento nell'elenco telefonico dell'area geografica di appartenenza del numero telefonico o del nominativo del Cliente indicati nella richiesta, Telecom corrisponde, su richiesta del Cliente, un indennizzo pari a due mensilità del costo di abbonamento corrisposto dal Cliente e ove sia tecnicamente possibile, mette gratuitamente a disposizione per due mesi un servizio vocale di segnalazione del numero corretto. In caso di mancato inserimento del Cliente nell'elenco telefonico degli abbonati dell'area geografica di appartenenza, Telecom corrisponde, su richiesta del Cliente, un indennizzo pari a quattro mensilità del costo di abbonamento corrisposto dal Cliente. Telecom non è comunque responsabile né di eventuali errori nell'inserimento dei dati in elenco ad essa non imputabili né della veridicità di titoli o qualifiche ovvero di ogni altro dato e/o informazione dichiarati dal Cliente a Telecom.

5. In ogni caso, anche in relazione a quanto previsto al successivo articolo 35, le condizioni di cui al presente articolo verranno tempestivamente adeguate alle norme che di volta in volta disciplineranno la protezione dei dati personali e la riservatezza delle comunicazioni.

Articolo 26

Errori di sospensione del Servizio

Qualora il Cliente venga sospeso dalla fornitura del Servizio per errore, ha diritto, su sua richiesta, ad un indennizzo pari al 50% del costo mensile di abbonamento corrisposto dal Cliente per ogni giorno solare di sospensione indebita.

Articolo 27

Modalità di pagamento delle indennità

Telecom detrae le indennità dovute al Cliente a partire dalla prima Bolletta utile operando in compensazione, e applicando - nel caso in cui non siano state riconosciute le indennità dovute sulla prima bolletta utile- le stesse percentuali previste per l'indennità di ritardato pagamento cui all'articolo 19, ovvero provvede alla loro liquidazione nei casi di cessazione del rapporto contrattuale, salvo eventuali conguagli.

Articolo 28

Consumi anomali

Nel caso in cui si verificano consumi anomali ovvero si evidenzino comportamenti che determinano un rischio di danno economico per Telecom, quest'ultima si riserva di informare il Cliente, anche tramite messaggio fonico o telegramma, e di inviare una Bolletta anticipata e/o di sospendere, precauzionalmente, l'accesso alle numerazioni/direttrici interessate dal traffico anomalo nei limiti di fattibilità tecnica ed informando, ove possibile, il Cliente. Tutti i servizi interessati dalla sospensione vengono ripristinati nella sua interezza non appena il Cliente avrà pagato il traffico telefonico sviluppato su detti servizi ed avrà prestato le eventuali ulteriori garanzie richieste da Telecom. In ogni caso resta salva la facoltà del Cliente di ricorrere alla procedura di reclamo così come previsto nel precedente articolo 23.

Articolo 29

Disabilitazione delle chiamate

1. Telecom, in conformità a quanto previsto dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche (D.lgs. 259/2003) e dalle successive disposizioni regolamentari emanate dalle Autorità competenti, fornisce la linea telefonica disabilitata in modalità permanente verso alcune numerazioni relative ai servizi a sovrapprezzo e verso le numerazioni internazionali e satellitari di elevato costo, salvo richiesta contraria del Cliente. In alternativa, sempre a richiesta del Cliente, Telecom fornisce la prestazione del blocco selettivo delle chiamate che consente di abilitare-disabilitare la linea in modalità controllata dal Cliente, tramite l'utilizzo di un codice personale (PIN), verso determinate tipologie di numerazioni.

2. Telecom informa i Clienti mediante comunicazione scritta e/o idonea campagna informativa riguardo alla disabilitazione permanente e alla disponibilità delle diverse prestazioni di autodisabilitazione a PIN, descrivendone i contenuti di dettaglio, le caratteristiche e le opzioni accessibili e praticabili tecnicamente attraverso procedure semplici e chiare. In ogni caso il Cliente può ottenere informazioni dettagliate sulla disabilitazione permanente o conoscere le caratteristiche dei diversi servizi di autodisabilitazione con PIN disponibili chiamando il Servizio Clienti 187 e 191, o visitando i siti www.telecomitalia.it e www.impresasemplice.it.

Articolo 30

Chiamate di emergenza e comunicazioni dirette al Cliente

La sospensione del Servizio, per qualsiasi motivo disposta da Telecom sulla base del presente Contratto, prevede la possibilità di utilizzare i numeri di emergenza 112, 113, 114, 115, 118 e di ricevere chiamate, come da disposizioni di legge, in tutti i casi in cui è tecnicamente possibile.

Articolo 31

Utilizzo del Servizio da parte di terzi

1. Il Cliente può permettere ad altri di usufruire del Servizio ma non può chiedere un corrispettivo maggiore di quanto il Cliente medesimo sia tenuto a corrispondere a Telecom in relazione alle condizioni economiche vigenti.

2. Il Contratto non è cedibile da parte del Cliente, salvo i casi di subentro espressamente autorizzati da Telecom.

Articolo 32

Modifiche delle tecnologie di rete

Telecom può modificare le tecnologie di rete, seguendo i progressi della tecnica, impegnandosi comunque, laddove ciò comporti modifiche alle modalità di uso del Cliente, a darne notizia al Cliente con un anticipo di almeno 90 giorni solari. Il Cliente può fruire delle prestazioni di cui è dotata la centrale di competenza, alle previste condizioni economiche, e sempre che uniformi l'eventuale impianto di sua proprietà collegato alla rete.

Articolo 33

Ritardi nell'adempimento degli obblighi assunti da Telecom nella fornitura del Servizio

1. Qualora Telecom non rispetti i termini previsti per l'attivazione del Servizio, la riparazione di un guasto, la variazione del numero telefonico, l'effettuazione di un trasloco, di cui rispettivamente agli articoli 4.3, 15.4, 12.2 e 9.4, il Cliente ha diritto ad un indennizzo pari al 50% del costo di abbonamento mensile corrisposto dal Cliente per ogni giorno lavorativo di ritardo incluso il sabato o di inadempimento delle condizioni di volta in volta stabilite e avrà la possibilità di richiedere il maggior danno subito, come previsto dal Codice Civile. In caso di ritardo nell'attivazione di un nuovo impianto o di un trasloco, l'indennizzo viene riconosciuto automaticamente.

2. Tale indennizzo non trova applicazione se il ritardo è imputabile o comunque ascrivibile al Cliente ovvero a terzi diversi da Telecom, considerando come Telecom anche i suoi subfornitori/subappaltatori e se comunque non è possibile rispettare i termini concordati o la data di appuntamento già indicata per cause non imputabili a Telecom.

Articolo 34

Procedure concorsuali

Il Contratto si intende risolutivamente condizionato ai sensi degli articoli 1353 e 1360, secondo comma, c.c. in caso di assoggettamento del Cliente ad una qualsiasi delle procedure concorsuali di cui al R.D. 16 marzo 1942, n. 267, come modificato dal D.lgs. 9 gennaio 2006, n. 5 e successive modifiche ed integrazioni e dal D.lgs. 8 luglio 1999, n. 270 e successive modifiche ed integrazioni. In tali casi, Telecom comunicherà al Cliente di avvalersi della facoltà di risolvere il Contratto dandogliene preavviso tramite raccomandata con avviso di ricevimento.

Articolo 35

Trattamento dei dati personali

Il trattamento dei dati personali forniti dal Cliente per l'attivazione del Servizio, avviene nel rispetto delle disposizioni del Codice in materia di protezione dei dati personali (D.lgs.196/2003) e successive modificazioni e integrazioni, con modalità idonee a garantirne la sicurezza e la riservatezza. I dati personali del Cliente saranno trattati per finalità connesse alla fornitura del Servizio e, previo suo consenso, per finalità ulteriori, come specificamente riportato da Telecom nell'informativa privacy in allegato al presente Contratto.

Articolo 36

Norme finali

Il presente documento, inviato al Cliente, intende assolvere anche agli obblighi di informazione ai quali è tenuto il fornitore del Servizio in conformità con le disposizioni normative previste per i contratti a distanza e per i contratti negoziati fuori dei locali commerciali (Codice del Consumo). Il presente Contratto è soggetto alle modifiche e/o integrazioni imposte con appositi atti e/o provvedimenti di carattere normativo e regolatorio.

Aggiornato a Novembre 2014