



## Condizioni generali

### 1. Oggetto del Contratto

**1.1.** B.L.S. Consulting S.r.l., con sede legale in Via Gramsci, 25 – 27100 Pavia, P.IVA 01606500187, Sito Internet [www.bls.it](http://www.bls.it), e-mail [info@bls.it](mailto:info@bls.it) e posta elettronica certificata [infocerto@pec.bls.it](mailto:infocerto@pec.bls.it) (Operatore), offre servizi di comunicazione elettronica al pubblico e fornirà al Cliente i Servizi di comunicazione elettronica e gli Apparati individuati nella proposta di contratto, integrata dalla documentazione informativa sulla specifica Offerta tecnico-commerciale di Operatore selezionata dal Cliente con la Proposta (nel seguito insieme "Proposta" o "Offerta"). La Proposta, le presenti Condizioni Generali e la Carta dei Servizi, con l'annessa modulistica, costituiscono insieme il contratto (di seguito nel complesso "Contratto").

**1.2.** Il presente Contratto sostituisce eventuali precedenti intese, accordi contratti tra le parti per forniture di servizi di comunicazione elettronica già in essere, e si applica, come integrato, anche ai Servizi e Apparati richiesti dal Cliente durante la sua vigenza. Le condizioni particolari di fornitura di cui all'Offerta selezionata dal Cliente prevalgono, se difforni, sulle presenti Condizioni Generali e sulla Carta dei Servizi.

**1.3.** Le presenti Condizioni Generali sono rivolte esclusivamente a persone fisiche o giuridiche che stipulano il Contratto per scopi inerenti l'attività lavorativa, imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale svolta ("Cliente"). Il Cliente indica partita IVA ai fini della fatturazione e non fornisce a sua volta reti o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico. Il presente Contratto non è invece rivolto alle persone fisiche che agiscono in veste di Consumatore (cfr. D. Lgs. n. 206 del 2005 e s.m.i., "Codice del Consumo" e delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 519/15/CONS e s.m.i. "Regolamento a tutela degli utenti"), né a chi intende valersene in via principale o prevalente per servizi di call center, telemarketing o servizi analoghi (es. per chiamate con o senza operatore, invio di posta elettronica, telefax o comunque messaggistica per fini di pubblicità, vendita diretta, compimento di ricerche di mercato o altre forme di comunicazione commerciale) che diano luogo a traffico anomalo (v. anche art.6)

### 2. Autorizzazioni e normativa

**2.1.** Operatore fornisce i Servizi in forza di idonea autorizzazione generale ai sensi del D. Lgs. n. 259 del 2003 e s.m.i. (Codice delle Comunicazioni elettroniche).

**2.2.** La fornitura dei Servizi è soggetta a disposizioni di legge e regolamentari, italiane e comunitarie (Legge), incluse le delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) e le decisioni del Garante per la Protezione dei dati personali (Garante); si intendono incluse nella Legge anche le disposizioni che il Réseau IP Européens (RIPE) pubblica su <http://www.ripe.net> per l'uso di indirizzi IP pubblici.

### 3. Proposta del Cliente e Conclusione del Contratto

**3.1.** Quando il Cliente intende aderire ad una delle Offerte rese disponibili al pubblico da Operatore in un dato momento, il modulo di adesione (Proposta) contenente i dati e le scelte del Cliente, debitamente compilato, datato e sottoscritto, è sottoposto dal Cliente a Operatore tramite la Rete di Distribuzione di quest'ultima (sede di Operatore, esercizi commerciali che ne offrono i Servizi e/o soggetti a ciò autorizzati da Operatore, anche fuori dai locali commerciali di quest'ultima). Il Contratto si intende concluso quando Operatore accetta la richiesta del Cliente di cui alla Proposta di Contratto o attiva i Servizi. La consegna di Apparat e/o kit di installazione non costituisce conclusione del Contratto.

Qualora sul Sito Internet di Operatore ([www.bls.it](http://www.bls.it)) sia resa disponibile tale procedura, il Cliente può formulare la Proposta avvalendosi del modulo di adesione elettronico. In tal caso, la selezione dell'apposita opzione "Formula la Proposta" si intende quale sottoscrizione della Proposta agli effetti del Contratto. Nei casi di inoltro per via telematica della Proposta, ai sensi dell'art. 13, comma 2, D. Lgs. 9 aprile 2003, n. 70 e s.m.i. Operatore accusa ricevuta della Proposta per via telematica; tale ricevuta non vale tuttavia quale accettazione della Proposta salvo sia diversamente specificato. La conferma del Contratto concluso sulla base della Proposta telematica viene fornita da Operatore all'indirizzo di posta elettronica specificato nella Proposta.

**3.2.** Il Cliente si assume la responsabilità della completezza, veridicità ed esattezza delle dichiarazioni e dei dati ad esso relativi indicati nella Proposta ed ha l'obbligo e l'onere di comunicare tempestivamente all'Operatore, con conferma scritta entro le successive 48 (quarantotto) ore eventuali rettifiche o variazioni degli stessi. Operatore può subordinare la conclusione del contratto e/o la sua esecuzione alla fornitura da parte del Cliente di documenti comprovanti la veridicità delle informazioni e/o dei dati necessari alla fornitura del Servizio secondo Legge, e altresì obbligare il Cliente a fornire i medesimi successivamente.

**3.3.** La Proposta può essere oggetto di revoca da parte del Cliente in forma scritta a mezzo raccomandata a/r – o per via telematica nei casi di proposta telematica di cui all'art. 3.2 - sino a che il Contratto non si sia concluso, fatti salvi i diritti di Operatore al rimborso da parte del Cliente, delle spese sostenute in buona fede per le attività preparatorie necessarie all'esecuzione del Contratto prima di aver conoscenza della revoca della Proposta. La revoca della Proposta deve contenere quantomeno l'indirizzo civico di fornitura, riferimenti identificativi della Proposta e il Codice di Trasferimento dell'Utenza del *donating* per i casi di richiesta di Migrazione e/o Portabilità. Il Cliente è informato che l'interruzione della procedura di Migrazione e/o Portabilità non comporta l'automatico ripristino del Contratto con il precedente fornitore e si applica quanto stabilito all'art. 10.7.

**3.4.** Operatore si riserva di non accettare la Proposta in presenza di circostanze tali da poter impedire o pregiudicare il regolare adempimento degli obblighi derivanti dal Contratto e dalla Legge e, in ogni caso, qualora:

a) il Cliente, o un suo amministratore o socio illimitatamente responsabile, sia stato precedentemente inadempiente nei confronti di Operatore o società sua controllante, controllata o collegata ai sensi dell'articolo 2359 c. c. (società del Gruppo), iscritto nel registro dei protesti, soggetto a procedure esecutive, procedure concorsuali, liquidazione coatta, amministrazione controllata, concordato preventivo o fallimento, o, ancora, sulla base di analisi effettuate con finalità di prevenzione del rischio di insolvenza, controllo delle frodi e tutela del credito, risulti vertere in condizioni tali da pregiudicare il suo regolare adempimento del Contratto;

b) il Cliente, e/o chi sottoscrive il contratto in rappresentanza del Cliente, risulti minorenni, privo della capacità giuridica e/o dei poteri di sottoscrivere il Contratto o non abbia fornito o non l'abbia fatto in modo esatto, completo, veritiero, univoco e leggibile le informazioni e la documentazione richieste, sulla propria identità, sulla titolarità in capo al Cliente stesso della linea di accesso locale sulla quale devono essere erogati i Servizi dell'Offerta, e/o dell'utenza telefonica da portare, e sulla disponibilità da parte del Cliente dei locali indicati per l'attivazione dei Servizi;

c) l'attivazione e/o la corretta esecuzione del Contratto risultino impossibili o molto problematici per impedimenti tecnici e/o organizzativi, inclusa l'indisponibilità delle necessarie risorse o l'eventuale inidoneità delle stesse all'attivazione dello specifico Servizio richiesto, servizi e prestazioni di rete o circostanze specifiche relative ai locali del Cliente e loro ubicazione.

**3.5.** Operatore comunica al Cliente il rifiuto della Proposta e/o le dette circostanze, temporanee o definitive, ostative alla conclusione del Contratto, tempestivamente e comunque entro il termine di attivazione. È facoltà di Operatore subordinare l'accettazione della Proposta ad eventuali limitazioni o modifiche che risultino necessarie in forza delle verifiche tecniche effettuate e/o, per esigenze di tutela del credito a particolari modalità di pagamento e/o all'esatto adempimento di obbligazioni derivanti da precedente contratto del Cliente con Operatore.

### 4. Attivazione

**4.1.** Il Cliente predisporre a propria cura e spese i locali per l'installazione e l'utilizzo degli apparati forniti da Operatore e l'attivazione e fruizione dei Servizi, dotandosi degli impianti e delle apparecchiature necessarie non espressamente incluse nella fornitura, inclusa la continuità del servizio elettrico di alimentazione e la relativa messa a terra secondo Legge. Le conseguenze di eventuali ritardi, malfunzionamenti o disservizi dovuti ad inidoneità dei locali e delle attrezzature o dotazioni del Cliente non incluse nella fornitura sono ad esclusivo carico del Cliente stesso.

**4.2.** L'attivazione presuppone l'espletamento di attività preliminari, anche presso il Cliente, funzionali a verificare che ricorrano le condizioni necessarie a procedere all'installazione delle apparecchiature e dei dispositivi previsti dal Contratto e/o all'attivazione dei Servizi, in modalità idonee alla loro erogazione in linea con l'Offerta. A tal fine, il Cliente consente al personale autorizzato da Operatore, munito di documento di riconoscimento, l'accesso ai locali dove devono svolgersi dette attività in orario lavorativo previamente concordato, e consente tutte le verifiche e gli interventi propedeutici e necessari alla fornitura, assicurando la disponibilità dei locali e la sussistenza delle condizioni di legge per l'espletamento di tali attività (con l'obbligo di avviso dei rischi specifici ai sensi del D.lgs. 81/2008 in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro).

**4.3.** Operatore procede all'attivazione ed alle attività ad esse propedeutiche concordando i tempi e le modalità di intervento con il Cliente, entro 60 giorni dalla Proposta o il diverso termine di attivazione previsto nell'Offerta, salvi il caso fortuito, la forza maggiore, e il fatto del Cliente (che ad es. non consenta o rinvi le attività propedeutiche all'esecuzione del Contratto), nel qual caso il termine dovrà intendersi sospeso, pendente l'impedimento indipendente da Operatore, e salvo quanto previsto all'articolo 3.4. Se sussiste un impedimento temporaneo, il termine d'attivazione s'intende sospeso finché perdura la situazione ostativa, fermo restando l'obbligo di Operatore di comunicare tempestivamente al Cliente l'impedimento accertato e, ove possibile, il ritardo che ne può conseguire.

**4.4.** Operatore comunica al Cliente la data di avvenuta attivazione e la stessa si intende regolarmente effettuata a decorrere dalla data indicata nella detta comunicazione, fermo il diritto del Cliente di contestare la regolare attivazione a mezzo di formale reclamo secondo quanto previsto dalla Carta dei Servizi.

**4.5.** Entro 30 giorni dalla ricezione del reclamo del Cliente che segnali un ritardo rispetto al termine massimo di attivazione della linea o di trasloco della medesima (da un indirizzo ad un altro del medesimo Cliente) o lamenti di non essere stato tempestivamente informato sui tempi di intervento o impedimenti tecnico/amministrativi e/o di aver ricevuto informazioni non veritiere sui medesimi, Operatore accerta la sussistenza del fatto e la sua imputabilità all'Operatore, ed in caso di esito positivo, riconosce automaticamente al Cliente, senza bisogno di ricevere apposita richiesta in tal senso, lo specifico indennizzo previsto dalla Carta dei Servizi, nelle modalità ivi indicate.

### 5. Durata del Contratto, Disdetta e Recesso

**5.1.** Il Contratto ha una durata iniziale che, se non diversamente specificata, è pari a 12 (dodici) mesi dalla data di attivazione. Salvo disdetta del Cliente con lettera raccomandata a/r o PEC da recapitarsi almeno 30 (trenta) giorni prima della scadenza, il Contratto si rinnova automaticamente, per ulteriori periodi di uguale durata. In caso di disdetta, sono addebitate tutte le commissioni dovute alla scadenza del Contratto secondo quanto specificato nel Contratto stesso, e si applica quanto stabilito agli articoli 11.8 e 11.9 per gli Apparat.

**5.2.** Il Cliente ha il diritto secondo Legge (L. n. 40/2007) di recedere in ogni momento



## Condizioni generali

e senza alcuna penalità dal Contratto e/o cambiare operatore, e può esercitarlo, con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, mediante lettera raccomandata a/r o PEC o via fax confermato con raccomandata a/r o PEC entro le 48 (quarantotto) ore successive. In tali casi è diritto di Operatore addebitare al Cliente in un'unica soluzione tutti i "costi giustificati", antecedenti e successivi al recesso stesso e dallo stesso conseguenti e si applica quanto stabilito agli articoli 11.8 e 11.9 per gli Apparat. Sono "costi giustificati" del recesso secondo Legge: tutti i costi sopportati da Operatore in ragione dell'interruzione della fornitura e tutti gli sconti e i vantaggi economici riconosciuti al Cliente in funzione di una permanenza minima del Cliente nell'Offerta, quando non ancora conseguita alla data di efficacia del recesso.

**5.3.** La comunicazione di recesso deve contenere almeno le generalità del Cliente, l'indirizzo civico di fornitura, i riferimenti identificativi del Contratto, il Codice di Migrazione o di Trasferimento dell'Utenza del Cliente o la copia di un documento di identità in corso di validità dell'intestatario del Contratto e specificare eventuale richiesta di Trasferimento verso un terzo fornitore. Con il ricevimento della comunicazione di recesso, le parti sono sciolte dalle rispettive obbligazioni, salvo quelle derivanti dall'intervenuta esecuzione anche parziale del Contratto fino alla data di efficacia del recesso, ivi compresi eventuali rimborsi e restituzioni previste dal Contratto medesimo.

**5.4.** In caso di disdetta o esercizio del diritto di recesso da parte del Cliente, sono dovuti dal Cliente i corrispettivi per le prestazioni erogate sino alla data di efficacia della disdetta o del recesso. In caso di cessazione a qualunque titolo del Contratto, il Cliente ha diritto al riconoscimento degli importi netti dallo stesso corrisposti anticipatamente per servizi prepagati non ancora consumati alla data di efficacia della cessazione, al netto di eventuali promozioni e di ogni eventuale importo dovuto dal Cliente ("Credito Residuo Le condizioni di trattamento del credito residuo, anche in relazione alla richiesta di Portabilità verso un terzo fornitore, sono disciplinate dalla Carta dei Servizi

**5.5.** Operatore ha diritto di recedere in ogni momento dal Contratto con preavviso di 60 giorni, riducibile a 30 giorni per giusta causa, a mezzo lettera raccomandata a/r o PEC. In caso di recesso dalla generalità dei contratti con i propri clienti per uno o più Servizi la comunicazione del recesso sarà effettuata con 90 (novanta) giorni di anticipo mediante (i) annuncio su almeno due quotidiani di cui uno a tiratura nazionale, e (ii) avvisi a mezzo del Sito Internet del servizio di Assistenza Clienti.

**5.6.** Il Cliente prende atto che la cessazione a qualunque titolo dei Servizi comporta la cancellazione dei dati relativi ai Servizi medesimi, salvo quanto previsto dalla Legge.

### 6. Corrispettivi, fatturazione e pagamenti

**6.1.** Il Cliente deve pagare in favore di Operatore gli importi stabiliti nel Contratto entro il termine indicato in fattura. Il pagamento deve essere integrale salvo quanto stabilito al seguente articolo 6.5.

**6.2.** Le fatture sono emesse con la cadenza indicata nel Contratto. In difetto di diversa specificazione le fatture hanno cadenza bimestrale, i canoni per i Servizi sono fatturati anticipatamente, gli importi variabili per Servizi tariffati a consumo sono fatturati posticipatamente; gli importi dovuti in relazione a prestazioni *una tantum* sono fatturati nella prima fattura utile dopo la prestazione stessa, salvo quelli per attivazioni e/o installazioni per le quali Operatore si riserva di chiedere pagamento anticipato; tutti gli importi esposti in fattura saranno soggetti all'applicazione dell'IVA secondo la legge vigente al momento della fattura. Operatore si riserva il diritto di (a) posticipare la data di fatturazione alla successiva scadenza, qualora alla scadenza l'addebito a carico del Cliente sia inferiore alla soglia minima indicata nel Contratto e viceversa (b) anticipare la data di fatturazione, procedendo ad una fatturazione mensile, qualora l'addebito a carico del Cliente sia superiore alla soglia di spesa prevista per lo specifico Servizio, o raggiunga comunque un livello anomalo per direttezze, volumi e/o minuti di connessione rispetto al consumo/profilo medio del Cliente o comunque della clientela di Operatore ("traffico anomalo").

**6.3.** Le fatture sono recapitate in formato elettronico all'indirizzo di posta elettronica indicato dal Cliente. Quest'ultimo, se richiesto, avrà titolo alla ricezione della medesima fattura in forma cartacea a mezzo del servizio postale al recapito indicato dal Cliente nel Contratto. In tale ultimo caso è previsto l'addebito delle relative spese di spedizione con posta prioritaria, specificatamente indicate all'interno del documento contabile. In ogni caso, l'ultima fattura, a seguito di disattivazione dei Servizi, potrà essere trasmessa da Operatore in formato cartaceo.

**6.4.** Il pagamento deve essere effettuato con domiciliazione su conto corrente bancario o postale del Cliente, o la diversa modalità di pagamento prevista dal Contratto. Spese, contributi, imposte o tasse inerenti il Contratto sono a carico del Cliente, salvo sia diversamente specificato. Il pagamento delle fatture deve essere effettuato dal Cliente per l'intero, con espresso divieto di operare compensazioni.

**6.5.** Il Cliente ha facoltà di avanzare reclamo sugli importi fatturati con ogni mezzo, salvo onere, a pena di decadenza, di confermare la contestazione tramite invio di raccomandata a/r entro 15 (quindici) giorni dalla data di scadenza della fattura. Salvi i casi di particolare complessità, Operatore risponderà tale reclamo entro giorni 15 (quindici) dalla ricezione della detta raccomandata, fermo, in ogni caso, il termine ultimo di 30 giorni dalla presentazione del reclamo; sarà comunque cura di Operatore informare il Cliente sullo stato di avanzamento della pratica. Qualora dovuto, il rimborso richiesto, sarà liquidato da Operatore entro 45 giorni dalla conclusione della procedura di reclamo, con accredito sulla fattura successiva alla definizione del reclamo o direttamente al Cliente. Il Cliente che non sia soddisfatto dell'esito del reclamo o del rimborso, può esperire la procedura di conciliazione ai sensi della Delibera 173/07/CONS e s.m.i. Il Cliente che ha presentato formale reclamo, oppure, che, ai sensi della Delibera 173/07/CONS e s.m.i., ha poi avviato, previo reclamo, una procedura di conciliazione o, in caso di esito negativo di questa, una procedura di definizione della controversia nei confronti dell'Operatore in merito ad un addebito, può sospendere il pagamento degli importi contestati, e solo di questi, fino alla

definizione del reclamo e, poi, in pendenza delle suddette procedure e nell'intervallo di tempo intercorrente tra queste ultime, per la durata massima di 3 mesi dalla conclusione della procedura di conciliazione, termine entro il quale deve essere chiesta la definizione della controversia. Restano ferme le conseguenze previste per il ritardato pagamento delle somme che risultino dovute all'esito della procedura di definizione della controversia.

**6.6.** Qualora non corrisponda gli importi dovuti entro 15 (quindici) giorni dalla scadenza indicata in fattura, senza necessità di previa intimazione o costituzione in mora, il Cliente è tenuto agli interessi di mora sugli importi scaduti nella misura degli interessi legali di mora determinata dall'art. 5 del D. Lgs. n. 231/2002 e s.m.i., e fermo quanto disposto dal suo successivo art. 6 sul diritto al risarcimento delle spese di recupero. È salvo il diritto di Operatore, alla sospensione amministrativa dei Servizi e alla risoluzione del Contratto (v. articoli 7 e 14).

**6.7.** L'Offerta può prevedere il versamento di una somma a garanzia dell'adempimento delle obbligazioni del Cliente quale deposito cauzionale infruttifero. Inoltre, Operatore si riserva il diritto di chiedere in qualsiasi momento al Cliente, che vi diviene obbligato, l'accensione di apposita fidejussione bancaria a prima richiesta, oppure, il versamento di una somma a titolo di deposito cauzionale infruttifero, pari al valore economico della fornitura su base mensile - inclusi i costi di attivazione -, ovvero il relativo adeguamento. Qualora Operatore abbia maturato nei confronti del Cliente un credito rimasto insoluto, ha facoltà di rivalersi sulle garanzie prestate che devono essere reintegrate dal Cliente nella consistenza originaria, entro e non oltre 7 (sette) giorni dalla richiesta. Entro 60 (sessanta) giorni dalla cessazione a qualunque titolo del Contratto, Operatore restituisce al Cliente le somme versate a titolo di garanzia in conformità all'articolo 1851 c.c., salva la facoltà di effettuare la compensazione di ogni eventuale importo dovuto dal Cliente in adempimento di obblighi derivanti dal Contratto.

### 7. Obblighi a carico di Operatore - Sospensione dei Servizi

**7.1.** Operatore fornisce quanto oggetto del Contratto in modo regolare e continuo, alle condizioni indicate nel Contratto stesso, ed in conformità agli obblighi di Legge in materia di indicatori di qualità dei Servizi erogati, come da relazioni e resoconti periodicamente pubblicati, e parametri di qualità di cui alla Carta dei Servizi. È fatta salva la possibilità per Operatore di aggiornare in ogni tempo le modalità tecniche di connessione alla rete pubblica di comunicazioni elettroniche e/o di erogazione del Servizio, per migliorare la qualità del Servizio, oppure, fermi i livelli minimi di qualità del Servizio, per ovviare a sopravvenuti impedimenti, temporanei o definitivi di fornitura.

**7.2.** In caso di interventi di modifica e/o manutenzioni programmate che riguardino la rete, le risorse e/o gli impianti con cui sono erogati i Servizi, e che comportino un'interruzione completa della fruizione dei Servizi, Operatore informa il Cliente con congruo preavviso e mezzi adeguati, indicando il tempo presumibile della sospensione dei Servizi e ne dà notizia sul Sito Internet. Operatore ha inoltre facoltà di sospendere, in tutto o in parte, l'erogazione dei Servizi anche senza preavviso, in caso di guasti che interessino la rete, le risorse o gli impianti con cui sono erogati i Servizi, che siano dovuti a caso fortuito o a cause di forza maggiore o a straordinarie esigenze tecniche e/o gestionali non programmate, né programmabili.

**7.3.** Salvo quanto disposto per gli importi contestati dal Cliente con formale reclamo (v. articolo 6.5), in caso di inadempimento del Cliente, Operatore può sospendere, con congruo preavviso, la specifica fornitura interessata dall'inadempimento del Cliente e altra fornitura dedotta in Contratto ad essa collegata e tecnicamente inscindibile. Rimane facoltà dell'Operatore sospendere subito e integralmente la fornitura di cui al Contratto, previa comunicazione anche telefonica al Cliente, nei casi di frode, uso improprio o abusivo di un Servizio (ad es. in violazione dei divieti di cui all'art. 14) o se il Cliente è già incorso in un inadempimento e/o ritardo d'adempimento agli obblighi di pagamento o prestazione di garanzia, nell'arco degli ultimi 12 (dodici) mesi, o in un periodo inferiore.

**7.4.** Anche a tutela del Cliente, in via precauzionale, Operatore può sospendere in tutto o in parte il Servizio interessato da "traffico anomalo" (v. art. 6.2 lettera b), salvo contattare il Cliente per evidenziare la circostanza e le verifiche del caso. In presenza di "traffico anomalo" l'erogazione del servizio può essere subordinata al pagamento anticipato del traffico sviluppato, all'impegno scritto del Cliente a non disconoscere il traffico effettuato e/o alla prestazione di idonea garanzia.

**7.5.** Durante il periodo di sospensione il Cliente è tenuto al pagamento integrale dei corrispettivi relativi alle prestazioni sospese. La sospensione, in tutto o in parte, della fornitura, lascia intatta la facoltà di Operatore di risolvere il Contratto (v. articolo 14), e il suo diritto a interessi e indennità per ritardato pagamento (v. articolo 6.6). Inoltre, Operatore non sarà in alcun modo responsabile qualora la sospensione impedisca l'accesso ad altri servizi erogati da terzi attraverso i Servizi sospesi.

**7.6.** Al fine di ottenere il ripristino della fornitura sospesa per inadempimento, il Cliente deve adempiere e corrispondere all'Operatore quanto dovuto, a qualsiasi titolo, ragione o causa, ivi incluso un importo per il rimborso dei costi sostenuti per la riattivazione della fornitura sospesa, pari ai costi iniziali di attivazione di ciascun Servizio sospeso, al netto di eventuali promozioni o, in difetto, pari al 5% del canone ragguagliato al mese del Servizio interessato dalla sospensione, a meno di eventuali maggiori costi a tal fine indicati nell'Offerta. L'Operatore riattiva la fornitura sospesa entro 2 (due) giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione del Cliente che provi l'avvenuto integrale adempimento prima della eventuale risoluzione del Contratto.

**7.7.** A fronte del reclamo del Cliente che segnali un disservizio consistente nella sospensione o cessazione del servizio per motivi non tecnici, Operatore svolge i propri accertamenti entro 45 giorni dalla ricezione del reclamo e, quando la detta sospensione o cessazione amministrativa risulti disposta per causa imputabile a Operatore in difetto dei necessari presupposti o in violazione del dovuto preavviso, l'Operatore riconosce automaticamente al Cliente, senza bisogno di ricevere apposita



## Condizioni generali

richiesta in tal senso, lo specifico indennizzo previsto dalla Carta dei Servizi, nelle modalità ivi indicate.

### 8. Servizio Telefonico e numerazioni d'utenza associate

**8.1.** Il Servizio Telefonico consente al Cliente di effettuare e ricevere, direttamente o indirettamente, chiamate nazionali e internazionali, tramite uno o più numeri che figurano nel piano di numerazione nazionale, con le modalità, caratteristiche tecniche ed i limiti dello specifico Servizio del Contratto. Informazioni sulla copertura dello specifico Servizio Telefonico, le sue caratteristiche tecniche e gli indicatori di qualità dello stesso sono rese disponibili anche tramite il Sito Internet.

**8.2.** Quando il Servizio Telefonico è basato sui protocolli IP e SIP ("VoIP"), il collegamento di accesso e la connettività Internet costituiscono indefettibile presupposto del Servizio, poiché la comunicazione vocale è trasmessa con l'uso del protocollo IP e della tecnica di commutazione di pacchetto sulla connettività Internet. L'indisponibilità di collegamento di accesso a banda larga continuo e ininterrotto e/o ogni disservizio afferente tale collegamento, vanno prontamente comunicati dal Cliente a Operatore poiché determinano la impossibilità di originare e/o ricevere chiamate (per causa non imputabile a Operatore se tale collegamento è fornito al Cliente da un terzo). Il Cliente deve provvedere a proprie cure e spese alla continuità del flusso elettrico di alimentazione degli apparati nei suoi locali e, se per fruire del Servizio utilizza apparati, sistemi e servizi d'accesso che non siano oggetto del medesimo Contratto, deve provvedere a che gli stessi siano installati in conformità alla Legge e pienamente funzionanti, compatibili e interoperabili con apparati, sistemi e servizi forniti da Operatore con il Contratto, pena impossibilità di adempiere per causa non imputabile all'Operatore. La linea telefonica VoIP non consente la selezione o preselezione di un terzo operatore. La qualità del Servizio Telefonico VoIP dipende strettamente dalla disponibilità di banda al momento del collegamento, e sulla quale possono incidere negativamente i fattori indicati all'articolo 9.3, indipendenti da Operatore anche quando trattasi del Servizio d'accesso di Operatore.

Per l'attivazione del Servizio Telefonico VoIP il Cliente deve disporre di "Accesso al Sip Server". A tal fine, Operatore comunica al Cliente i parametri di configurazione, il nome utente e la password di accesso ("Account"). Il Cliente risponde della veridicità e correttezza dei dati (anagrafici e geografici) forniti in sede di registrazione al Servizio ed è tenuto a conservare e aggiornare le credenziali di accesso con la dovuta diligenza, mantenendone la segretezza. Il Cliente sarà considerato l'unico responsabile del corretto uso e gestione dell'Account, e di qualsiasi attività effettuata anche senza permesso tramite il suo Account, rimanendo obbligato al corrispettivo per il traffico generato dall'Account medesimo nonché a tenere indenne Operatore da eventuali danni e/o pretese di risarcimento di terzi (incluse le spese legali sostenute) causate da atti riconducibili al suo Account.

**8.3.** La numerazione associata al Servizio Telefonico che inizia per "0" è una numerazione nella quale alcune cifre fungono da indicativo geografico, individuando un distretto tra quelli nei quali la Legge ripartisce il territorio nazionale, e sono utilizzate per instradare le chiamate (Numerazione Geografica); salva contraria specificazione nel Contratto l'uso della Numerazione Geografica è vincolato allo specifico indirizzo di fornitura indicato nel Contratto.

**8.4.** Il Servizio Telefonico include l'accesso gratuito ai numeri di emergenza: 112, 113, 114, 115 e 117. La sospensione del Servizio Telefonico, per qualsiasi motivo disposta, incluso il caso di esaurimento del credito disponibile di un Servizio Telefonico prepagato, consente le chiamate ai numeri di emergenza, come da disposizioni di Legge, in tutti i casi in cui sia tecnicamente possibile. E' facoltà dell'Operatore consentire, pendente la sospensione del Servizio, la ricezione di chiamate entranti.

**8.5.** Salva diversa richiesta del Cliente, Operatore attiva in maniera automatica e gratuita lo sbarramento delle chiamate in uscita dirette verso le numerazioni destinate dalla Legge a servizi a sovrapprezzo (che consentono l'accesso ad informazioni o prestazioni a pagamento, con applicazione al Cliente di un prezzo comprensivo ad un tempo del trasporto, instradamento e gestione della chiamata, e della fornitura delle dette informazioni o prestazioni a pagamento), o altre direttrici di traffico considerate a rischio, incluse in un apposito elenco disposto dalla Legge per il quale si rinvia alle informazioni di maggior dettaglio rese disponibili sul Sito Internet e da AGCOM. In ogni momento, il Cliente può chiedere all'Operatore la disabilitazione del blocco suddetto sino a propria diversa richiesta e chiedere la prestazione gratuita del blocco selettivo delle chiamate che consente di abilitare-disabilitare la linea in modalità controllata dal Cliente (con PIN) verso determinate tipologie di numerazioni, escluse comunque le: numerazioni gratuite, ad addebito ripartito, Numerazioni Geografiche, numerazioni mobili o con regime tariffario equivalente. Il Cliente ha diritto di chiedere in ogni momento, con effetto in 5 (cinque) giorni lavorativi dalla richiesta o nel diverso termine disposto dalla Legge, la modifica della tipologia di sbarramento delle chiamate e/o la sua totale disattivazione. Modalità e procedure di attivazione, disattivazione, e modifica del blocco sono indicate nella Carta Servizi.

**8.6.** La Legge riconosce al Cliente del Servizio Telefonico il diritto ad essere inserito gratuitamente negli Elenchi telefonici pubblici. A tal fine, l'Operatore sottopone al Cliente apposito modulo nel quale lo informa sulle modalità di fornitura del servizio, di inserimento, utilizzo, modifica e cancellazione dei dati personali del Cliente inseriti negli Elenchi. L'Operatore provvede tramite l'operatore fornitore di servizi di fonia fissa all'ingresso ed abilitato alla pubblicazione negli Elenchi a tali fini all'inserimento secondo Legge dei dati del Cliente nell'archivio elettronico unico ("DBU") e risponde nei limiti di questa; diversamente, la realizzazione degli Elenchi è curata da terzi e Operatore non può rispondere del mancato e/o inesatto inserimento dei dati negli Elenchi, ove imputabili a questi ultimi o al Cliente stesso.

**8.7** Il Cliente può richiedere il dettaglio del traffico del Servizio Telefonico sviluppato

nei 6 mesi precedenti la richiesta. Tale dettaglio sarà fornito con il mascheramento delle ultime 3 cifre. Ad esclusivi fini di specifica contestazione dell'esattezza di

addebiti determinati o riferiti a periodi limitati, il contraente può richiedere la comunicazione dei numeri completi delle relative comunicazioni.

### 9. Servizio di Accesso ad Internet

**9.1.** Il Servizio di Accesso a Internet erogato sul collegamento d'accesso del Contratto consente al Cliente di collegarsi a Internet con le modalità, caratteristiche minime e limiti indicati nel Contratto. Il Cliente deve provvedere a proprie cure e spese alla continuità del flusso elettrico di alimentazione degli apparati nei suoi locali e se per fruire del Servizio utilizza apparati e sistemi che non siano oggetto del medesimo Contratto, deve provvedere a che gli stessi siano installati in conformità alla Legge e pienamente compatibili e interoperabili con gli apparati, sistemi e servizi di cui al Contratto con Operatore, pena impossibilità di adempiere per causa non imputabile all'Operatore.

**9.2.** Il Cliente può verificare sul Sito Internet gli indicatori generali e specifici di qualità dello stesso Servizio periodicamente aggiornati da Operatore in conformità alla Legge. Operatore si impegna a rispettare i valori degli indicatori specifici di qualità del Servizio. Se, attraverso il servizio di verifica gratuito della qualità del Servizio previsto dalla Legge per tali indicatori (v. [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it)), nei limiti di applicabilità dello stesso, il Cliente riscontra valori peggiori rispetto a quelli indicati da Operatore per lo specifico Servizio può presentare entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura effettuata, reclamo circostanziato all'Operatore nelle modalità previste dal citato servizio di verifica gratuita della qualità e, ove il livello di qualità del Servizio non sia ripristinato entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, ha facoltà di recedere senza costi dal Contratto per la parte relativa al Servizio stesso, mediante comunicazione da inviare ad Operatore con raccomandata a/r e/o PEC con preavviso di 30 giorni. In alternativa, con la medesima modalità, il Cliente può modificare gratuitamente l'offerta sottoscritta, aderendo, se disponibile, ad una offerta *standard* di Operatore di prezzo inferiore con la medesima tecnologia sottostante e con qualità e caratteristiche proporzionali a quelle rievate dal proprio Servizio. Il servizio di verifica non può essere riutilizzato dal Cliente prima che siano trascorsi 45 giorni dalla data dell'ultima misura effettuata o prima del diverso termine indicato sul sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it).

**9.3.** Il Cliente prende atto ed accetta che le velocità effettive di accesso e di navigazione in Internet in un dato momento dipendono da una molteplicità di fattori tecnici, alcuni dei quali non imputabili all'Operatore, quali: sopravvenuto degrado della linea fisica di accesso; il livello di congestione della rete Internet e la capacità dei server dei siti web cui ci si collega, le caratteristiche del terminale del Cliente, problematiche inerenti la non corretta installazione di hardware e/o software effettuata dal Cliente o da terzi, il livello di congestione della eventuale rete interna del Cliente, e, o ancora l'uso di tecnologie di accesso *wireless* su frequenze in banda condivisa (Wi-Fi) che per Legge sono senza protezione da interferenze elettromagnetiche e presentano il rischio che il segnale radio sia ostacolato, attenuato o annullato dalla distanza della stazione base di riferimento e da altre specifiche condizioni ambientali, architettoniche, che, non prevedibili o non dichiarate dal Cliente, sfuggono al controllo dell'Operatore e non sono a lui imputabili; in tali casi, può anche rendersi necessaria una modifica o integrazione delle installazioni nei locali del Cliente, a cure e spese di quest'ultimo, nelle modalità proprie della modifica del Contratto.

**9.4.** L'accesso ad Internet può essere limitato per effetto di ordini dell'Autorità, alle condizioni e nei modi di Legge.

**9.5.** Operatore si riserva di attuare occasionali limitazioni di banda con tecniche di *network management* e prioritizzazione del traffico onde evitare la saturazione della rete e il superamento dei limiti di capienza nella misura strettamente necessaria a garantire l'integrità della rete e la qualità del Servizio offerti ai propri clienti. Le dette procedure e relative ripercussioni sui servizi, se previste, sono descritte in Offerta.

**9.6.** Gli indirizzi IP non sono assegnati in proprietà ma in mero uso con espresso divieto di trasferimento a terzi. Il Cliente che chieda l'assegnazione di indirizzi IP pubblici fornisce allo scopo informazioni corrette e ne comunica tempestivamente a Operatore ogni modifica, affinché quest'ultima possa aggiornare il Database del RIPE dove tali informazioni sono pubblicate in abbinamento agli indirizzi IP assegnati. Il Cliente garantisce che l'uso degli indirizzi IP assegnati sia conforme al Contratto e alle disposizioni del RIPE disponibili su <http://www.ripe.net>. Il Cliente è consapevole che il mancato uso o l'uso improprio delle risorse pubbliche assegnate può determinare la revoca delle stesse, e/o comportare limitazioni del Servizio, senza che alcuna responsabilità sia imputabile a Operatore. Alla cessazione del Contratto per qualsiasi causa, gli indirizzi IP assegnati al Cliente tornano nella immediata disponibilità di Operatore.

### 10. Migrazione e Portabilità

**10.1.** Il Cliente del servizio di Accesso ad Internet e del Servizio Telefonico può chiedere il passaggio da un fornitore (*donating*) ad un altro fornitore (*recipient*) da e verso Operatore (di seguito anche: Migrazione) e/o, facendone richiesta, conservare il/i proprio/i numero/i con il nuovo fornitore del servizio nei limiti d'uso della numerazione stessa (di seguito anche: Portabilità). Salvo specifico accordo tra fornitori e/o diversa disposizione di Legge, la Migrazione è esclusa quando il collegamento d'accesso di cui all'Offerta è "proprietario".

**10.2.** Migrazione e Portabilità sono procedure che coinvolgono più operatori: il *donating*, il *recipient* nonché l'operatore titolare di infrastrutture di accesso e/o di diritti d'uso della numerazione oggetto di trasferimento (*donor*). La relativa richiesta è evasa dagli operatori coinvolti seguendo una procedura dagli stessi concordata e regolata dalla Legge.

**10.3.** Il buon fine della procedura di Migrazione e/o Portabilità presuppone la fornitura esatta a cura del Cliente dei dati relativi all'utenza da trasferire, ivi inclusi i codici alfanumerici che servono ad identificare univocamente l'operatore di provenienza, la risorsa della rete locale di accesso e/o di numerazione e il servizio da trasferire al



## Condizioni generali

*recipient* (di seguito anche: Codice di Trasferimento dell'Utenza). Il Codice di Trasferimento dell'Utenza è fornito dal *donating* in fattura e su specifica richiesta dell'utente comunicato anche via fax o e-mail entro 24 ore dalla richiesta e, ove possibile, comunicato anche in tempo reale tramite il servizio di assistenza clienti, via *call center*, IVR o la sezione ad accesso riservato dedicata al cliente sul sito *web* dell'operatore stesso. Il Cliente deve conservare il Codice di Trasferimento dell'Utenza fornito da Operatore con diligenza e segretezza, consapevole che tutte le richieste effettuate con il Codice di Trasferimento dell'Utenza saranno univocamente riferite al Cliente.

**10.4.** La richiesta di Migrazione e/o Portabilità presuppone la volontà del Cliente di recedere dal contratto con il *donating* in relazione al servizio per il quale la richiesta è effettuata. Anche ai fini del buon esito del trasferimento dell'utenza verso Operatore, il Cliente deve, contestualmente alla Proposta, o comunque prontamente, consegnare alla Rete di Distribuzione o trasmettere a Operatore, seguendo le istruzioni di quest'ultima, l'apposito modulo, completo in tutte le sue parti e debitamente sottoscritto. Ne discende la cessazione della fornitura con il precedente fornitore del servizio oggetto di trasferimento, ma, salva diversa disposizione di Legge, la richiesta di Migrazione e/o Portabilità può non valere da sola a sollevare il Cliente dall'adempimento degli obblighi del contratto con il *donating*.

**10.5.** Il buon esito della Migrazione e/o Portabilità dipende dalle prestazioni di più operatori e dalla richiesta del Cliente. Operatore non è responsabile per ritardi e/o disservizi nella Migrazione e/o Portabilità, causati da fatti imputabili ad operatori terzi e/o al Cliente.

**10.6.** La richiesta di Migrazione e/o Portabilità verso un terzo fornitore se completa dei dati necessari obbliga Operatore a collaborare alla procedura nei termini e con le modalità stabiliti dalla Legge, salva facoltà di appurare che la richiesta di Migrazione e/o Portabilità corrisponda all'effettiva volontà del Cliente e salvi i casi di legittima cessazione, annullamento o sospensione della richiesta previsti dalla Legge. Operatore non risponde per disagi e pregiudizi subiti dal Cliente, ivi compresi i maggiori oneri, costi e spese, conseguenti alla mancata conoscenza di una richiesta di Migrazione e/o Portabilità verso un terzo fornitore, che siano conseguenza di omissioni e/o di violazioni di Legge o del Contratto imputabili al *recipient* o al Cliente.

**10.7.** Il Cliente prende atto ed accetta che nei casi di legittima cessazione, annullamento o sospensione della richiesta di Migrazione e/o Portabilità il tempo e le modalità necessarie a dare esecuzione alla volontà del Cliente dipendono anche da vincoli di Legge, dalla fase di avanzamento della procedura, e dalla fattiva cooperazione degli operatori coinvolti; per il ripristino della situazione precedente, può essere necessario un nuovo contratto con gli annessi oneri; l'Operatore che abbia agito secondo Legge e non sia responsabile di un cambiamento di operatore effettuato contro la volontà dell'utente non è responsabile di eventuali disagi del Cliente, inclusi gli eventuali oneri economici per il ripristino della situazione precedente, ed ha diritto al rimborso di eventuali costi aggiuntivi documentabili.

**10.8.** In caso di cessazione, senza richiesta di Portabilità, trascorsi i termini di Legge, la numerazione può essere riassegnata, senza che il Cliente possa vantare pretese verso Operatore per la perdita e/o l'utilizzo della numerazione da parte di terzi.

### 11. Apparati

**11.1.** I sistemi hardware e/o software, i congegni e i dispositivi destinati alla fruizione dei Servizi oggetto del Contratto (v. il modem, il *router* Wi-Fi, i telefoni, centralini VoIP, etc., di seguito anche "Apparati") sono forniti al Cliente in noleggio, comodato d'uso gratuito o venduti secondo quanto stabilito nell'Offerta. In difetto di diversa determinazione si intendono forniti in godimento a titolo di comodato d'uso ai sensi degli artt. 1803 e ss. del Codice Civile. Operatore si riserva di consegnare Apparati in noleggio o comodato dalle caratteristiche equivalenti o superiori rispetto a quelli indicati e il diritto di modificare o sostituire detti Apparati vigente il Contratto, per esigenze tecniche, a propria cura e spese.

**11.2.** La consegna, configurazione e installazione degli Apparati sono disciplinate dalla Offerta. In difetto: (i) gli Apparati destinati ai Servizi xDSL vanno ritirati presso la sede di Operatore entro il termine di attivazione dei Servizi e la loro configurazione e installazione, indispensabile per l'utilizzo dei Servizi, è a cura e spese del Cliente che vi deve provvedere seguendo le istruzioni di cui all'Offerta o fornite da Operatore; (ii) la installazione degli Apparati destinati ai Servizi su fibra ottica e di connettività Wireless è a cura di Operatore.

**11.3.** Il Cliente deve utilizzare gli Apparati in conformità alla destinazione d'uso, alla Legge e nel rispetto dei diritti dei terzi, custodendoli con la dovuta diligenza e seguendo le istruzioni tecniche d'uso impartite da Operatore e dal produttore nella documentazione allegata agli stessi, con divieto di cederne il godimento a terzi a qualsiasi titolo vigente il Contratto. In caso contrario, Operatore non risponde di malfunzionamenti e la riparazione e/o sostituzione sono effettuate con addebito dei relativi costi al Cliente come da Contratto.

**11.4.** Gli Apparati in noleggio e comodato, e fino al pagamento dell'ultima rata quelli venduti a rate con riserva di proprietà, restano di proprietà di Operatore, con l'obbligo del Cliente di mantenerli liberi da sequestri, pignoramenti e da qualsiasi atto o onere pregiudizievole, rispondendo quest'ultimo di tutti i danni eventualmente cagionati dal suo inadempimento.

**11.5.** Il Cliente deve custodire e conservare gli Apparati di Operatore con la massima cura e diligenza, assumendosi dalla data in cui li riceve in consegna ogni rischio relativo al deterioramento che non sia conseguenza d'uso proprio degli Apparati, ivi incluso il caso fortuito e la forza maggiore. Qualsiasi intervento di natura tecnica sugli Apparati di Operatore è riservato ad addetti autorizzati da Operatore, con divieto per il Cliente di modificare, smontare, aprire o manomettere gli Apparati e comunque di intervenire direttamente o indirettamente di propria iniziativa su di essi, senza autorizzazione di Operatore, fatti salvi gli obblighi del Cliente alla cessazione del Contratto (v. art. 12.8 che segue). In caso contrario, Operatore non risponde di

malfunzionamenti e la riparazione e/o sostituzione sono effettuate con addebito dei relativi costi al Cliente, in analogia a quanto stabilito al successivo art. 12.8.

**11.6.** L'Apparato difettoso può essere sostituito da Operatore con altro dalle caratteristiche equivalenti o superiori.

**11.7.** Il Cliente che non denunci il difetto dell'Apparato prontamente e comunque entro il termine di 2 mesi dalla sua scoperta o che violi i divieti di cui ai precedenti articoli 12.3 e 12.5 decade dal diritto all'assistenza, manutenzione e riparazione gratuita, e diviene responsabile di eventuali malfunzionamenti, limitazioni delle prestazioni e disservizi conseguenti, nonché dei danni eventualmente arrecati anche a terze persone e/o cose.

**11.8.** Salvo quanto stabilito all'art. 14.3, quando il Contratto cessa la propria efficacia il Cliente deve restituire a Operatore, a proprie cure e spese, l'Apparato fornitogli in noleggio o comodato, entro e non oltre 30 (trenta) giorni lavorativi dallo scioglimento del rapporto, in normale stato di conservazione, salvo il deterioramento dovuto ad un uso conforme ai doveri di buona fede e diligenza del Cliente, completo di tutte le parti e dotazioni accessorie (manuali, cavi, etc). In difetto, o comunque se ne fa richiesta, Operatore può recuperare l'Apparato con addebito al Cliente delle relative spese (queste quantificabili, quanto alle attività di disinstallazione, in ragione dei costi di chiamata e orari per l'assistenza non gratuita, e quanto alle spese vive di trasporto sulla base di tariffario di primario corriere nazionale, tenuto conto del numero di Apparati e relativo peso, e della distanza dalla sede di Operatore).

**11.9** Salvo quanto stabilito all'art. 14.3, quando il Contratto cessa la propria efficacia, il Cliente rimane obbligato agli eventuali ratei residui per l'Apparato che il Cliente ha acquistato con addebito rateizzato del prezzo, ed è sua facoltà chiedere a Operatore di poterne effettuare il pagamento in un'unica soluzione, senza costi aggiuntivi.

### 12. Assistenza, manutenzione, reclami, indennizzi e rimborsi. Comunicazioni al Cliente

**12.1.** Operatore si attiene nella fornitura dei Servizi ai principi generali indicati nella Carta dei Servizi la quale è parte integrante del Contratto; la Carta dei Servizi è pubblicata sul sito Internet di Operatore dove viene periodicamente aggiornata. La Carta Servizi disciplina anche i servizi di assistenza e manutenzione forniti da Operatore, contiene disposizioni sulla qualità dei Servizi, stabilisce le modalità con le quali il Cliente può presentare segnalazioni e istanze relativamente a malfunzionamenti e disservizi o questioni attinenti l'oggetto, le modalità o i costi delle prestazioni erogate, inclusa l'inosservanza di clausole contrattuali, della Carta dei Servizi e dei livelli di qualità dalla stessa stabiliti per l'anno di riferimento ("reclami"), nonché le modalità di gestione dei reclami da parte di Operatore. Infine, la Carta dei Servizi detta i casi e la misura degli indennizzi spettanti al Cliente per determinati inadempimenti contrattuali, e la disciplina per il rimborso di eventuali erronei addebiti.

**12.2.** Operatore mette a disposizione dei Clienti un apposito Servizio Clienti telefonico per l'assistenza tecnica, amministrativa e commerciale (raggiungibile gratuitamente al numero verde **800 193 818**) e pubblica sul Sito Internet informazioni relative alle proprie offerte per adesione. Il Servizio Clienti è raggiungibile ai recapiti indicati sul Sito Internet, nella Carta dei Servizi e in fattura.

**12.2.** Ciascun reclamo può essere anticipato al Servizio Clienti telefonicamente (al numero verde **800 193 818**), via mail (a [assistenza\\_tlc@bls.it](mailto:assistenza_tlc@bls.it)) o, ove disponibile, utilizzando l'apposita sezione del Sito Internet, ma il Cliente è tenuto a confermare per iscritto il reclamo con lettera indirizzata al Servizio Clienti a mezzo raccomandata a/r, via Gramsci, 25 - 27100 Pavia, o via PEC a [infocert@bls.pec.it](mailto:infocert@bls.pec.it) o via fax al 0382/413820 entro 3 (tre) giorni lavorativi. Operatore si impegna a fornire riscontro al reclamo con la massima celerità, e comunque non oltre 45 giorni.

**12.4.** Anche ai sensi dell'articolo 1227 cod. civ., il Cliente deve dare immediata comunicazione a Operatore del disservizio, ritardo, guasto, malfunzionamento con formale reclamo e fare quanto possibile per ridurre l'eventuale danno e limitare rimborsi e indennizzi a carico di Operatore. Il reclamo del Cliente deve essere tempestivo e, qualora il riscontro di Operatore richieda verifiche sui dati di traffico, deve essere in ogni caso entro e non oltre 6 mesi dalla data di effettuazione del traffico, risultando altrimenti pregiudicato il diritto di difesa di Operatore rispetto alla contestazione del Cliente.

**12.5.** Il Cliente deve dare accesso ai propri siti a Operatore, o terzi da questo incaricati, muniti di documento di riconoscimento, in data e orario lavorativo concordati, per le verifiche e gli interventi tecnici necessari in relazione ai disservizi lamentati e/o agli interventi di manutenzione che si rendano comunque necessari. In caso di rifiuto da parte del Cliente, Operatore, previo avviso scritto, può sospendere la fornitura fintanto che il Cliente non consenta l'accesso a garanzia del buon funzionamento. Il termine per la riparazione e/o ripristino si intende sospeso finché perdura l'impedimento.

**12.6.** Gli interventi per la riparazione di malfunzionamenti e/o guasti sono gratuiti salvo sia diversamente specificato nell'Offerta. Sono esclusi dall'oggetto della fornitura tutti i casi di interventi resi necessari e/o dovuti a dolo o colpa del Cliente o di terzi, o a malfunzionamenti e/o incompatibilità di apparati del Cliente non oggetto del medesimo Contratto, o che risultino rifiutati e/o comunque impediti dal Cliente nella data/orario previamente concordati ("interventi a vuoto"). Per tali interventi non rientranti nell'assistenza gratuita di cui al Contratto si applicano le condizioni indicate nello stesso per l'assistenza fuori Contratto.

### 13. Divieti d'uso improprio e condizioni di fruizione della fornitura

**13.1.** Il Cliente deve usare l'oggetto della fornitura in conformità al Contratto e senza violare la Legge, e tra l'altro:

(a) deve astenersi da: porre in essere attraverso i Servizi attività contrarie a norme imperative, all'ordine pubblico e al buon costume o atte ad arrecare danno ai minori, molestia o disturbo alla quiete privata; comunicare, divulgare, distribuire, inviare o



## Condizioni generali

altrimenti mettere in circolazione attraverso i Servizi, informazioni, dati e/o materiali illegali, blasfemi, pedopornografici, diffamatori, e più in generale dal compiere atti lesivi, turbativi, o in violazione di diritti di terzi quali, a titolo meramente esemplificativo, i diritti di proprietà intellettuale e/o industriale (diritti d'autore, marchi, segni distintivi, brevetti, segreti industriali, etc.), il diritto alla protezione dei dati personali, alla libertà e segretezza delle comunicazioni, e alla inviolabilità del domicilio e dei sistemi informatici altrui; mettere a rischio l'integrità e la sicurezza delle reti pubbliche di comunicazione (ad es. con installazioni non conformi alla Legge) e dei sistemi informatici di terzi (ad es. con azioni quali diffusione di virus o spamming);

**(b)** fare un utilizzo dell'oggetto del Contratto solo per le proprie esigenze di comunicazione, senza rivendere a terzi, consentendo l'uso di terzi solo se dallo stesso autorizzati e nel rispetto di quanto stabilito nel presente articolo, sotto il proprio diretto controllo e la propria esclusiva responsabilità, anche preservando allo scopo, con la massima attenzione e diligenza, la segretezza e confidenzialità delle proprie credenziali di identificazione, autenticazione accesso e informando immediatamente per iscritto Operatore in caso di loro smarrimento, furto o perdita;

**(c)** attenersi ai criteri di buona fede e correttezza nell'uso di quanto oggetto di fornitura, astenendosi da utilizzi per finalità abusive o fraudolente o volti a conseguire utilità diverse da quelle proprie della fornitura come, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, comunicazioni effettuate al solo scopo di conseguire o far conseguire a terzi, ovvero ad altre numerazioni, ricariche o accrediti di traffico; nel caso di fruizione di condizioni economiche forfetarie si presume contrario a buona fede e correttezza l'uso che generi consumi anomali per volume o valore e comunicazioni con caratteristiche anomale sotto il profilo della durata, della frequenza e della concentrazione verso specifiche numerazioni; salva diversa previsione, si intende improprio l'uso della fornitura, in via principale o prevalente, per servizi di call center, telemarketing o servizi analoghi (es. per chiamate con o senza operatore, invio di posta elettronica, telefax o comunque messaggistica per fini di pubblicità, vendita diretta, compimento di ricerche di mercato o altre forme di comunicazione commerciale);

**(d)** attenersi alle procedure di sicurezza e di accesso e alle istruzioni tecniche impartite dall'Operatore, astenendosi dall'effettuare direttamente o tramite terzi interventi non autorizzati sull'oggetto della fornitura, con espresso divieto di aprire, smontare o manomettere gli Apparat e/o operare a qualsiasi titolo sulla rete di Operatore, eseguire anche solo per riparazioni. Se non forniti e/o installati da Operatore o suoi incaricati, il Cliente deve utilizzare apparati e sistemi debitamente omologati, autorizzati e installati in conformità alla Legge, nonché compatibili con quelli di Operatore, fornendo alla stessa tutte le informazioni ed i chiarimenti al riguardo richiesti, oltre a consentire le verifiche e i sopralluoghi necessari ai fini delle verifiche di compatibilità con il sistema di rete di Operatore.

Il Cliente prende atto che a fronte di usi contrari a tali divieti, è facoltà di Operatore sospendere la fornitura del Servizio interessato dall'inadempimento (e Servizi correlati).

**13.2.** Il Cliente deve dotarsi, a proprie cure e spese, di sistemi di protezione degli apparati e sistemi usati dal Cliente e dei dati ivi trattati (es. backup e antivirus e firewall opportunamente aggiornati) che siano adeguati alle proprie esigenze, per limitare il rischio di: utilizzo illecito del Servizio da parte di terzi, violazioni della sicurezza e della riservatezza dei dati, distruzione dei dati archiviati. Le conseguenze di eventuali attacchi di terzi alla integrità e riservatezza dei sistemi e apparati usati dal Cliente ricadono sotto la esclusiva responsabilità del Cliente. Per tutelare la sicurezza del Cliente nell'utilizzo dei Servizi, l'Operatore si riserva la facoltà di fornire sistemi di protezione (es. backup, firewall, antivirus e antispam), rendendo disponibile al Cliente una spiegazione delle loro caratteristiche e funzionalità; tuttavia, tali sistemi non assicurano una tutela piena e possono essere disattivati e/o sostituiti dal Cliente in ogni momento in funzione delle proprie esigenze. Il Cliente deve effettuare a proprie cure e spese il periodico salvataggio dei dati (back up); l'Operatore risponde di eventuali perdite, danneggiamenti o indisponibilità dei dati nei soli limiti in ciò sia previsto dal Servizio di backup eventualmente fornito.

**13.3.** Il Cliente consente al personale autorizzato da Operatore, munito di documento di riconoscimento, l'accesso ai locali in orario lavorativo previamente concordato, per tutte le verifiche e gli interventi necessari ad Operatore per adempiere il Contratto, assicurando la disponibilità dei locali e la sussistenza delle condizioni di legge per l'espletamento di tali attività (interventi sia di *provisioning* che di *assurance*), con l'obbligo di avviso dei rischi specifici ai sensi del D.lgs. 81/2008 in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.

**13.4.** Il Cliente deve informare tempestivamente Operatore circa ogni contestazione, pretesa o procedimento avviato da terzi relativamente ai Servizi e agli Apparat e loro utilizzo, del quale il Cliente sia a conoscenza.

### 14. Risoluzione del Contratto

**14.1.** Operatore può risolvere in tutto o in parte di diritto il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 cod. civ., per inadempimento di uno degli obblighi previsti dagli articoli: 3.2. e 3.4. lettera b (veridicità, esattezza e completezza di informazioni e/o documenti resi dal Cliente ai fini e in relazione al Contratto); 3.4. lettera a (condizioni atte a pregiudicare la regolarità dei pagamenti); 4.1. (attività a cura del Cliente propedeutiche alla fornitura); 4.2. (accessibilità e disponibilità dei locali del Cliente per lo svolgimento delle attività propedeutiche alla fornitura); 6.7. (prestazione garanzie richieste); 13.1. (uso conforme alla Legge, non lesivo di ordine pubblico, buon costume, minori, diritti di terzi; uso per le proprie esigenze di comunicazione/divieto cessione; uso conforme ai doveri di correttezza e buona fede; rispetto delle istruzioni dell'Operatore e impiego di apparati omologati e compatibili con i sistemi e servizi di Operatore); 18.2 e 18.3 (diritti di proprietà intellettuale e industriale). Resta salvo in ogni caso il diritto dell'Operatore, in luogo dell'immediata risoluzione del Contratto ai sensi dell'articolo 1456 cod. civ., di procedere all'inoltro di una diffida ad adempiere

secondo quanto previsto dall'articolo 1454 cod. civ., concedendo il termine di giorni 15 (quindici), decorsi i quali, in assenza di adempimento, il Contratto si intende risolto di diritto per inadempimento.

**14.2.** Scaduto il termine indicato in fattura a carico del Cliente per il pagamento, o il termine assegnato per la prestazione della garanzia, previa diffida ad adempiere entro il termine di 15 (quindici) giorni, Operatore può risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1454 cod. civ.: (i) limitatamente agli Apparat e/o limitatamente allo specifico Servizio non pagato ed altri Servizi collegati la cui fornitura sia tecnicamente inscindibile dai primi; e (ii) per l'intero Contratto, nei casi di frode, uso improprio o abusivo del Servizio, e quando il Cliente è già incorso nell'arco di 12 (dodici) mesi o meno in altro inadempimento o ritardo d'adempimento agli obblighi di pagamento o prestazione di garanzia.

**14.3.** Nei casi di risoluzione del Contratto per inadempimento del Cliente, salvo in ogni caso il diritto di Operatore al risarcimento del maggior danno, il Cliente deve corrispondere in un'unica soluzione tutti gli importi maturati fino alla data della risoluzione, comprensivi: degli interessi e indennità di ritardato pagamento; degli sconti e vantaggi economici riconosciuti al Cliente in funzione di una permanenza minima del Cliente nell'Offerta quando non già conseguita alla data della risoluzione, quali costi per le prestazioni già eseguite; di un importo per le prestazioni di disattivazione pari alle commissioni previste alla scadenza del Contratto; di un importo per le spese di recupero degli Apparat da determinarsi, quanto alle attività di disinstallazione dei medesimi, in funzione del costo orario per l'assistenza non gratuita di cui alla Carta dei Servizi, e quanto alle spese vive di trasporto sulla base di tariffario di primario corriere nazionale, tenuto conto del numero e peso degli Apparat, e della distanza dalla sede di Operatore.

**14.4.** Operatore può risolvere il Contratto per eccessiva onerosità della prestazione ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 1467 cod. civ. e per impossibilità sopravvenuta della prestazione ai sensi e per gli effetti di cui agli articoli 1463 e seguenti cod. civ. che ricorre tra l'altro al verificarsi di: circostanze atte a ostacolare il regolare adempimento e/o tali da rendere la corretta esecuzione del Contratto impossibile o molto problematica per impedimenti tecnici, e/o organizzativi, inclusa l'indisponibilità delle necessarie risorse, servizi e prestazioni di rete, autorizzazioni, permessi o altri requisiti amministrativi o circostanze specifiche relative ai locali del Cliente.

**14.5.** Nei casi di cui sopra Operatore comunica la risoluzione al Cliente a mezzo di raccomandata A/R, eventualmente anticipata via fax o posta elettronica.

### 15. Cessione del Contratto

**15.1.** Il Cliente non può cedere a terzi il Contratto senza la preventiva autorizzazione scritta di Operatore, che in ogni caso non lo libera dalle proprie obbligazioni ai sensi dell'articolo 1408, comma 2 cod. civ..

**15.2.** Operatore è sin d'ora autorizzato ai sensi dell'art. 1407 cod. civ. a cedere a terzi il Contratto, e in tutto o in parte gli eventuali crediti derivanti, senza preventiva autorizzazione del Cliente, ferma restando la facoltà del Cliente di esercitare e tutelare i diritti derivanti dal Contratto nei confronti del terzo cessionario.

### 16. Modifica del Contratto

**16.1.** Nei limiti consentiti dalla Legge, anche per ragioni inerenti alla riorganizzazione o razionalizzazione della propria attività di impresa, per esigenze tecniche che emergano all'esito delle verifiche di fattibilità, o, in seguito, per evoluzioni e/o riorganizzazioni del mercato, delle reti o dei servizi, per garantire una fornitura regolare ed efficiente, per modifiche nei costi sottesi, per assicurare la competitività della propria offerta, per esigenze di maggiore chiarezza e/o conformità alla Legge delle clausole contrattuali, Operatore si riserva il diritto di modificare unilateralmente il Contratto, dandone apposita informativa sul Sito Internet e comunicazione scritta al Cliente, ciò che può avvenire anche con avviso separato in fattura, almeno 30 giorni prima dell'entrata in vigore delle modifiche.

**16.2.** Nella comunicazione di modifica del Contratto - a meno che si tratti di modifiche migliorative che non comportano maggiori costi per il Cliente - Operatore conferisce al Cliente il diritto di recedere dal Contratto stesso senza penali né costi di disattivazione. Il Cliente che intende avvalersene deve darne comunicazione a Operatore mediante lettera raccomandata a/r, PEC, fax o e-mail da recapitarsi entro la data di entrata in vigore delle modifiche; il recesso rende inapplicabili le modifiche ed è efficace dalla data di entrata in vigore delle modifiche stesse; in difetto di recesso nel termine indicato le modifiche sono accettate. Qualora il Cliente nel recedere abbia chiesto il passaggio ad altro fornitore, pendente il passaggio, si applicano le condizioni preventivi alle modifiche - e qualora Operatore non riesca a evitare tecnicamente l'applicazione della modifica, Operatore provvede al tempestivo storno o rimborso delle somme conseguenti alla stessa.

**16.3.** Per le modifiche o integrazioni chieste dal o concordate con il Cliente durante la vigenza del Contratto, l'incontro della volontà delle parti deve risultare per iscritto o formarsi con le medesime modalità seguite in sede di conclusione del Contratto, con applicazione di quanto previsto al superiore articolo 3.

**16.4.** Modifiche o integrazioni per disposizioni inderogabili di Legge operano automaticamente con effetto dalla loro entrata in vigore.

### 17. Responsabilità e manleva

**17.1.** Operatore non è responsabile per ritardi, malfunzionamenti, guasti e/o interruzioni, parziali o complete, temporanee o definitive, per perdita di dati, per danni diretti o indiretti, causati da: (a) forza maggiore (es. incendi, sismi, alluvioni, frane e smottamenti, crolli di edifici, eventi naturali avversi, disordini, atti di violenza, sabotaggi, scioperi, atti vandalici o terroristici, etc.), (b) caso fortuito;(c) fatto del Cliente o di terzi, e in via esemplificativa: manomissione o intervento non autorizzato sugli Apparat o sulle modalità di fruizione dei Servizi; uso o collegamento alla rete di apparati privi della necessaria omologazione o autorizzazione di Legge, oppure



## Condizioni generali

installati dal Cliente o da terzi per il Cliente in violazione di Legge; malfunzionanti o incompatibili con gli apparati e sistemi di Operatore; uso improprio, abusivo o fraudolento dell'oggetto della fornitura; interruzione totale o parziale dell'alimentazione elettrica; mancata predisposizione da parte del Cliente di idonei sistemi di protezione, danni che il Cliente subisca nonostante l'adozione o in conseguenza dell'adozione di sistemi di protezione; mancato salvataggio dei dati o altro mancato assolvimento di oneri a carico del Cliente; violazioni degli obblighi contrattuali del Cliente; violazioni di Legge da parte del Cliente o di terzi; e/o comunque (d) fatti non imputabili ad Operatore, quali in via esemplificativa (d) interruzione o ritardi di Migrazione e/o Portabilità qualora la condotta di Operatore sia stata conforme alla relativa disciplina di Legge; mancata assegnazione da parte dell'Autorità competente delle risorse necessarie; interferenze dipendenti da specifiche situazioni ambientali e/o architettoniche non prevedibili, non dichiarate dal Cliente ed ignote a Operatore al momento della conclusione del Contratto, tali da ostacolare il segnale di un collegamento, da attenuarlo notevolmente o annullarlo completamente.

**17.2.** Operatore non è responsabile dei contenuti trasmessi e/o ricevuti attraverso i Servizi, sui quali Operatore non esercita alcun controllo. L'utilizzo del Servizio è imputato al Cliente, che risponde di qualsiasi danno arrecato all'Operatore o a terzi in conseguenza dello stesso.

**17.3.** La responsabilità di Operatore verso il Cliente è limitata, salve le diverse ed espresse disposizioni del Contratto nonché le norme imperative di legge (ed escluso quindi il caso di dolo o colpa grave), al danno emergente, con espressa esclusione del lucro cessante e cioè di perdite di ricavi e/o profitto e/o opportunità commerciali e/o di affari, del danno all'immagine e/o alla reputazione commerciale, ed entro il limite massimo del corrispettivo complessivamente ed effettivamente versato dal Cliente per il Servizio interessato dall'inadempimento nell'anno precedente lo stesso, al netto di rimborsi, indennizzi e penali. Ove concernenti la medesima fattispecie, penali e indennizzi non si cumulano per intero, ma solo per la parte in cui la misura della penale ecceda eventualmente la misura dell'indennizzo, o viceversa.

**17.4.** Il Cliente è responsabile e deve tenere indenne Operatore da qualsiasi pregiudizio, danno, responsabilità, costo, onere e spesa, anche legale, che trovino causa o motivo in qualsivoglia pretesa, azione o eccezione fatta valere da terzi nei confronti dell'Operatore, che a loro volta trovino causa o motivo in comportamenti e/o omissioni del Cliente in violazione del Contratto o della Legge e/o fatti riconducibili alla responsabilità del Cliente per Contratto o Legge.

### 18. Proprietà Industriale e Intellettuale

**18.1.** Qualora Operatore abbia fornito al Cliente software, pacchetti e/o supporti informatici, programmi applicativi e ogni altro accessorio, ivi compreso il manuale d'uso, necessari per la fruizione dei Servizi e/o l'uso degli Apparati, i correlati diritti di proprietà intellettuale resteranno di esclusiva titolarità dell'Operatore ovvero dei licenzianti di questo, ed alla cessazione del presente Contratto si intenderanno altresì cessate le eventuali licenze d'uso concesse a favore del Cliente.

**18.2.** E' fatto divieto al Cliente, salva espressa autorizzazione di Operatore, di riprodurre, duplicare, ovvero consentire che altri riproducano o duplicino totalmente o parzialmente il contenuto dei predetti software, pacchetti e/o prodotti informatici, ovvero dei correlati manuali d'uso, cederli a titolo oneroso o gratuito a terzi, consentirne l'utilizzo a terzi.

**18.3.** Qualunque diritto di brevetto, disegno industriale registrato o non registrato, diritto d'autore, diritto di progettazione, *know how*, marchio o altro diritto di proprietà intellettuale tutelabile, correlato ai Servizi o Apparati, rimane di proprietà di Operatore ovvero dei suoi licenzianti. È fatto divieto al Cliente di violare detti diritti e di usare il nome, i marchi o altri elementi o segni distintivi di Operatore o di società del Gruppo, senza il preventivo consenso scritto di Operatore stessa.

### 20. Procedure di conciliazione e Foro competente

**20.1.** Il Cliente che lamenti la violazione di un proprio diritto o interesse o intenda agire in via giudiziaria, deve preventivamente esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione di cui alla Legge (v. Delibera n. 173/07/CONS e s.m.i.), la cui proposizione sospende i termini per agire in giudizio fino alla scadenza del termine per la conclusione della procedura. Qualora detto tentativo abbia esito negativo si può deferire la definizione della controversia all'AGCOM o organismo da essa delegato, entro tre mesi dalla conclusione del primo tentativo di conciliazione, e purché per il medesimo oggetto non sia stata già adita l'Autorità giudiziaria. Con il provvedimento che definisce la controversia, può ottenersi la condanna al rimborso di somme non dovute e/o al pagamento degli indennizzi dovuti, salvo il diritto al maggior danno. Per maggiori informazioni: [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

**20.2.** Fermo restando l'obbligo richiamato all'articolo 20.1, per ogni controversia che dovesse insorgere tra le parti in ordine all'esecuzione o interpretazione del presente Contratto è competente il Foro di Pavia.

**20.3.** Fermo restando quanto disposto nei commi precedenti di questo articolo, il Cliente può, ove applicabile, promuovere una procedura volontaria di conciliazione d'anzì ad un organismo ADR di cui all'Elenco istituito e tenuto da AGCOM e pubblicato sul sito di quest'ultima, con le modalità e i termini di cui ai relativi regolamenti.

### 21. Comunicazioni

**21.1** Ogni comunicazione concernente il Contratto deve contenere il codice identificativo dello stesso o, se ancora non concluso, della Proposta e va inviata, salva diversa indicazione:

a) per Operatore, ad uno o più dei seguenti recapiti: nella sua sede di Pavia, Via Gramsci, 25 - 27100, al numero di fax 0382/413820, all'indirizzo PEC \_\_\_\_\_, all'indirizzo e-mail assistenza\_tlc@bls.it e altri recapiti del Servizio Clienti come da Carta dei Servizi dell'Operatore, o, in caso di modifica, ai diversi

recapiti comunicati in fattura, nella Carta dei Servizi e sul sito web;

b) per il Cliente al recapito o ad uno dei recapiti indicati nel Contratto o con lo stesso forniti, fino a diversa comunicazione scritta del Cliente. Qualora il Cliente abbia fornito un indirizzo differente ai fini della fattura si intendono effettuate validamente anche tutte le comunicazioni effettuate presso tale recapito

**21.2** Le comunicazioni effettuate ai detti recapiti si intendono conosciute dall'altra parte quando si disponga di ricevuta di ritorno della raccomandata, avviso di consegna PEC, rapporto positivo di trasmissione fax. I messaggi di posta elettronica si intendono conosciuti quando si disponga di avviso di ricezione del messaggio, oppure, siano trascorsi 15 giorni dall'invio senza ricevere messaggi di errore e/o mancata consegna, e salva prova contraria del destinatario. Quando il Contratto prevede l'invio di una comunicazione ad un recapito di posta elettronica è onere del destinatario assicurarne il regolare funzionamento e chi invia non può essere chiamato a rispondere del mancato recapito per fatto imputabile al destinatario o suo terzo fornitore di posta elettronica (es. per indisponibilità di spazio nella casella di posta elettronica).