

## Condizioni Generali di Contratto "Alice Casa" Residenziale

Le presenti Condizioni Generali definiscono le modalità e i termini secondo i quali Telecom Italia fornisce il servizio "Alice Casa" (di seguito "Servizio") al cliente c.d. "residenziale" (di seguito il "Cliente"), intendendosi per ciò la persona fisica residente in abitazione privata che intende utilizzare il Servizio per finalità diverse all'attività imprenditoriale e professionale eventualmente svolta.

### Art. 1 Oggetto.

1. Il Servizio consiste nella fornitura da parte di Telecom Italia al Cliente mediante accesso denominato "Alice Casa", delle seguenti prestazioni: a) accesso ad Internet in tecnologia ADSL fino a 20 Mbit/s (compresa la prestazione di posta elettronica); b) servizio di comunicazione vocale su tecnologia a commutazione di pacchetto con protocollo IP (VoIP) utilizzando la tecnologia ADSL. Il Cliente prende atto che il Servizio si compone delle suddette prestazioni fornite congiuntamente da Telecom Italia non essendo pertanto possibile la cessazione di una disgiuntamente dall'altra e rimanendo a tal riguardo inteso che la cessazione di una sola di tali prestazioni determinerà l'automatica cessazione del Servizio.
2. Il Cliente potrà aderire al Servizio solo per proprie esigenze di comunicazione nonché relativamente ad immobili di cui ha il legittimo possesso, restando escluso qualsiasi altro utilizzo del Servizio.
3. Gli operatori di telecomunicazioni diversi da Telecom Italia 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.
4. Il Servizio viene fornito da Telecom Italia associato ad una delle specifiche soluzioni (di seguito "Offerte") che verrà prescelta dal Cliente e le cui condizioni economiche e caratteristiche sono descritte nelle "Condizioni economiche" e "Caratteristiche tecniche" di ciascuna Offerta e formano parte integrante e sostanziale del presente Contratto.
5. Il Contratto si perfeziona a decorrere dalla data di attivazione del Servizio da parte di Telecom Italia.
6. Nel caso di richiesta del Servizio da parte di Cliente moroso, Telecom Italia può subordinare il perfezionamento del presente Contratto al pagamento delle somme rimaste insolute.
7. Qualora a seguito della richiesta di attivazione del Servizio, tale attivazione non possa essere effettuata, sulla base di apposito esame tecnico di fattibilità ad opera di Telecom Italia, quest'ultima provvederà ad informare il Cliente, senza che per ciò possa essere imputata alcuna responsabilità a Telecom Italia.
8. Telecom Italia contatterà il Cliente ai fini dell'espletamento delle procedure tecniche per l'attivazione del Servizio.
9. Qualora il Cliente sia titolare di una linea Rete Telefonica Generale (RTG) lo stesso prende atto ed accetta che ai fini dell'espletamento delle procedure tecniche per l'attivazione del Servizio, vi sarà un'interruzione nell'erogazione dei servizi di fonia e dati al momento fruiti dal Cliente, per consentire a Telecom Italia l'esecuzione delle operazioni di commutazione della linea telefonica del Cliente. La predetta interruzione avverrà per il tempo strettamente necessario all'espletamento delle operazioni di attivazione del Servizio.
10. Telecom Italia fornirà al Cliente, a fronte del relativo corrispettivo pattuito, il Servizio secondo le modalità e le prestazioni prescelte dal Cliente stesso in fase di richiesta di attivazione.

### Art. 2 Caratteristiche e modalità delle prestazioni del Servizio.

1. Il Servizio è fornito esclusivamente sulle aree coperte da tecnologia ADSL.
2. Il Cliente al momento della richiesta di attivazione del Servizio:
  - a. se è titolare di un contratto di accesso (ULL - Unbundled Local Loop) con altro operatore telefonico dovrà esercitare il proprio diritto di recesso dal contratto stesso e contestualmente richiedere il rientro in Telecom Italia per poter consentire l'attivazione del Servizio;
  - b. se è intestatario di un contratto avente ad oggetto la fornitura di un servizio di connessione ad Internet con tecnologia ADSL con altro operatore telefonico o internet service provider dovrà preliminarmente procedere alla cessazione di tale servizio di connessione ad Internet per poter consentire l'attivazione del Servizio.
3. Qualora il Cliente sia intestatario di un contratto di abbonamento al Servizio Telefonico di Base (RTG) prende atto ed accetta che la richiesta di attivazione del Servizio rappresenta manifestazione della sua volontà di recedere dal suddetto contratto di abbonamento al Servizio Telefonico di Base in essere e con effetto dalla data di attivazione del Servizio.
4. Il Cliente prende atto ed accetta che i servizi di fonia/dati di Telecom Italia che risultavano attivi sulla propria linea telefonica al momento dell'attivazione del Servizio saranno disattivati e sostituiti dallo stesso Servizio, fermo restando quanto previsto ai successivi punti 6 e 7.
5. Il Servizio non è compatibile con impianti di tipo Duplex o dotati di servizio di filodiffusione.
6. Il Cliente prende atto ed accetta altresì che l'attivazione del Servizio determinerà l'automatica disattivazione di eventuali numerazioni aggiuntive di cui il Cliente fruisce, e l'impossibilità di fruire di eventuali servizi supplementari (ad es. segreteria telefonica, avviso di chiamata, ecc.) e accessori attivi, ivi compresa la prestazione di Carrier Selection e di Carrier Preselection offerta da altro operatore, nonché del collegamento internet in modalità Dial-Up alle numerazioni non geografiche 700, 701 e 702. I servizi supplementari di cui sopra che siano compatibili col Servizio, così come meglio specificato nella descrizione delle singole Offerte, possono essere riattivati da Telecom Italia su richiesta del Cliente al momento dell'attivazione del Servizio e, laddove a pagamento, con le medesime condizioni economiche precedentemente applicate.
7. Il Cliente prende atto che il Servizio è incompatibile con le altre offerte ADSL di Telecom Italia; pertanto tali offerte incompatibili, se precedentemente richieste e attivate, cesseranno automaticamente al momento dell'attivazione del Servizio senza alcun onere economico a carico del Cliente rimanendo altresì inalterate le configurazioni compatibili già attive. L'attivazione del Servizio determinerà altresì l'automatica disattivazione di eventuali altri servizi associati alle predette offerte ADSL. Tali servizi, qualora siano compatibili con il Servizio così come meglio specificato nella descrizione delle singole Offerte, possono essere riattivati da Telecom Italia su richiesta del Cliente al momento dell'attivazione del Servizio. Nel caso in cui il Cliente disponga di una casella e-mail associata ad una delle predette offerte ADSL di Telecom Italia, tale casella verrà automaticamente mantenuta a seguito dell'attivazione del Servizio quale unica casella associata allo stesso Servizio.
8. Il Cliente prende atto altresì che l'attivazione del Servizio comporta l'impossibilità di attivare servizi di Carrier Selection, di Carrier Preselection e di accedere in modalità dial-up alle numerazioni non geografiche 700, 701 e 702.
9. Per l'utilizzo del Servizio, è necessaria l'installazione presso la sede del Cliente di un modem fornito da Telecom Italia e connesso alla linea ADSL, il quale consente di collegare PC per connessioni ad Internet a larga banda e telefoni, anche tradizionali, per il servizio di fonia vocale.
10. Il Servizio, oltre all'accesso ad Internet in tecnologia ADSL permette di effettuare chiamate telefoniche in tecnologia VoIP con la numerazione telefonica assegnata da Telecom Italia al Cliente. Al riguardo Telecom Italia garantisce la conservazione della numerazione fissa già oggetto del preesistente servizio telefonico ad eccezione delle numerazioni originarie fornite da altro operatore. Qualora il Cliente sia titolare con Telecom Italia di ulteriori numerazioni aggiuntive a quella principale, Telecom Italia cesserà tali numerazioni aggiuntive nella operazione di attivazione del Servizio.
11. Alla numerazione telefonica del Servizio possono essere associati uno o più apparecchi telefonici attivati all'interno dei locali del Cliente. Telecom Italia garantisce il funzionamento del Servizio solo per i telefoni con questo compatibili.
12. In considerazione delle caratteristiche specifiche della piattaforma tecnologica utilizzata, lo standard qualitativo delle telefonate e dei servizi supplementari in modalità VoIP potrebbe non avere lo stesso livello previsto per le chiamate e i servizi in fonia tradizionale.
13. Il Cliente prende atto che nel caso d'interruzione nell'erogazione dell'energia elettrica, qualora non si sia autonomamente dotato di apparati alternativi che gli consentono di sopperire alla mancanza di energia, il Servizio non ha alcuna possibilità di funzionare.
14. Il Cliente dichiara di avere attivo un servizio di telefonia mobile, offerto da un qualsiasi operatore mobile e prende atto che, nel caso di eventuale indisponibilità del servizio Voip il predetto servizio di telefonia mobile potrà essere utilizzato per chiamare le numerazioni associate a servizi di emergenza.

15. L'accesso ad Internet in tecnologia ADSL si basa su un protocollo a commutazione di pacchetto e, quindi, non è garantita la corretta trasmissione dei pacchetti nel caso di eccezionale impegno della rete.

Il Cliente prende atto che l'utilizzo del modem per la navigazione in Internet senza fili avviene mediante frequenze in banda condivisa e senza protezione dalle interferenze; pertanto, in caso di utilizzo del predetto modem da parte del Cliente, Telecom Italia non può offrire alcuna garanzia circa la qualità del Servizio.

16. Il Cliente prende atto altresì che non è attualmente prevista nell'ambito del Servizio la possibilità di cambio di numero telefonico e di subentro.

17. Il Servizio consente al Cliente di avere un collegamento alla rete Internet secondo la tariffazione propria dell'Offerta prescelta, indicata nella sezione del Contratto relativa alle "Condizioni economiche". Per il Servizio di Assistenza Tecnica, Telecom Italia installa, con l'attivazione dell'Offerta Adsl, il supporto Alice Ti Aiuta, sviluppato su piattaforma Motive. La velocità di navigazione in internet riportata nella descrizione delle singole offerte dipende da molteplici e variabili fattori tecnici, quali la distanza della rete d'accesso che separa la sede del cliente dalla centrale cui è attestata la linea telefonica, il livello di congestione della rete internet, i server dei siti web cui il Cliente si collega e le caratteristiche del modem e del computer in dotazione. Nel documento Caratteristiche del Servizio allegato alle presenti condizioni generali sono riportati i livelli di qualità minima su cui Telecom Italia si impegna contrattualmente ai sensi dell'art. 8 comma 6 della delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ("AGCOM") 244/08/CSP e successive modificazioni, nonché le informazioni sulle prestazioni fornite con il Servizio, tra cui quelle relative alla tecnologia utilizzata per l'accesso e alle caratteristiche minime che il sistema di accesso del Cliente deve possedere al fine dell'integrale e corretta fruizione dello stesso. Le suddette informazioni, insieme alle informazioni concernenti le misurazioni statistiche che vengono effettuate periodicamente da Telecom Italia nell'ambito degli indicatori di qualità previsti dalle delibere 131/06/CSP e 244/08/CSP sono anche pubblicate sul sito [www.telecomitalia.it](http://www.telecomitalia.it). Il Cliente ha facoltà di recedere dal Contratto qualora non siano rispettati i livelli di qualità del Servizio su cui Telecom Italia si impegna contrattualmente ai sensi dell'art. 8 comma 6 della delibera 244/08/CSP e successive modificazioni. A tal fine il Cliente dovrà scaricare gratuitamente dal sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it), un software di misurazione certificato dall'Agcom, con cui verificare la qualità della propria connessione ad internet e che conterrà inoltre le condizioni operative e di hardware che devono essere verificate affinché le misure possano essere considerate significative. La connessione al suddetto sito internet sarà tariffata secondo quanto riportato nella sezione "Condizioni economiche". Qualora i valori qualitativi siano peggiorativi rispetto a quelli indicati nelle Caratteristiche del Servizio, il cliente potrà inviare un reclamo scritto a Telecom Italia, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, allegando la stampa che riporta il risultato della verifica. Il Cliente, nel caso in cui non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del Servizio entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione del reclamo da parte di Telecom Italia potrà, entro i successivi 30 giorni, recedere dal contratto, ai sensi del successivo art. 4 comma 2, senza penali o costi di disattivazione. Il cliente potrà effettuare una nuova misurazione e produrre un nuovo reclamo non prima di almeno 45 giorni dalla data dell'ultima misurazione effettuata.

18. Allo scopo di garantire l'accesso di tutti i clienti ai servizi di connettività ad internet e l'integrità della rete anche nelle fasce orarie in cui il traffico dati è particolarmente elevato, Telecom, nel rispetto del principio di parità di trattamento, si riserva la facoltà di introdurre per tutte le offerte e/o i profili commerciali che prevedono traffico dati su tecnologia ADSL, ove necessario, meccanismi temporanei e non discriminatori di limitazione all'uso delle risorse di rete disponibili, qualora tale uso divenga incompatibile con il diritto di accesso ai servizi di connettività ad internet da parte della generalità degli utenti. A tal fine Telecom potrà limitare la velocità di connessione ad internet, intervenendo sulle applicazioni che determinano un maggior consumo di banda (es. peer to peer, file sharing ecc), limitando la banda destinata a dette applicazioni ad un valore massimo proporzionale alla banda complessiva disponibile sul singolo DSLAM. Dettagli e informazioni aggiornate sulla tipologia di interventi che Telecom si riserva di mettere in atto al ricorrere delle predette condizioni sono disponibili sul sito internet all'indirizzo [www.telecomitalia.it](http://www.telecomitalia.it) in corrispondenza delle sezioni dedicate alle offerte commerciali e ai piani tariffari proposti.

19. L'accesso alla rete Internet è consentito mediante un codice di identificazione cliente (User-ID) e una parola chiave (Password). Il Cliente è tenuto a conservare la Password con la massima riservatezza e diligenza. Egli sarà pertanto responsabile di qualsiasi danno arrecato a Telecom Italia e/o a terzi in dipendenza della mancata osservanza di quanto sopra. Il Cliente si impegna a comunicare immediatamente e comunque per iscritto a Telecom Italia l'eventuale furto, smarrimento o perdita della Password.

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

21. Ove il Cliente richieda un servizio supplementare che prevede come prestazione anche quella della gestione di informazioni e di dati di proprietà del Cliente, Telecom Italia garantirà lo stesso Cliente in merito alla riservatezza di tutti i dati gestiti con il predetto servizio supplementare. In caso di cessazione per qualunque causa del Servizio e/o del predetto servizio supplementare, Telecom Italia non avrà più alcun onere ed obbligo inerente e/o derivante dalla gestione dei dati del Cliente.

### **Art. 3 Attivazione del Servizio. Attività necessarie per il collegamento alla rete.**

1. Il tempo massimo di attivazione del Servizio, fatta comunque salva la possibilità per Telecom Italia di non perfezionare il Contratto dandone comunicazione al Cliente, è di 50 (cinquanta) giorni solari decorrenti dal giorno della registrazione della richiesta di attivazione da parte di Telecom Italia, salvo i casi di particolare complessità tecnica ove Telecom Italia indicherà comunque al Cliente la data prevista per l'attivazione del Servizio, concordando con lo stesso Cliente i tempi e le modalità di attivazione.

2. Qualora il mancato rispetto dei tempi di attivazione del Servizio sia imputabile a Telecom Italia, quest'ultima corrisponderà, su richiesta del Cliente, un indennizzo pari a 5 (cinque) euro per ogni giorno lavorativo di ritardo per i Servizi con connettività flat fino ad un massimo di 100 (cento) euro e un indennizzo pari a 2 (due) euro per ogni giorno lavorativo di ritardo per i Servizi con connettività a consumo fino ad un massimo di 40 (quaranta) euro. Tali importi verranno accreditati sul primo Conto Telecom Italia utile, fatta salva la possibilità per il Cliente di richiedere l'eventuale maggior danno subito come previsto dal Codice Civile. Il predetto indennizzo non trova applicazione se il ritardo è imputabile o comunque ascrivibile ad eventi di forza maggiore o al Cliente ovvero a terzi diversi da Telecom Italia considerando come Telecom Italia anche i suoi subfornitori/subappaltatori.

3. Il Cliente è tenuto a consentire gratuitamente a Telecom Italia l'accesso e l'attraversamento, anche sotterraneo, dell'immobile di cui ha il legittimo possesso per tutto quanto occorrente ai collegamenti alla rete e a tutela del funzionamento di essa. Il contratto non può perfezionarsi se chi lo richiede non consente il predetto accesso e/o attraversamento. Qualora il collegamento alla rete sia impedito da parte di terzi che non consentono l'accesso e/o l'attraversamento della loro proprietà, Telecom Italia non è responsabile per ritardi o per la revoca della richiesta di collegamento.

4. Il mancato pagamento da parte del Cliente della fattura in cui è addebitato il contributo di attivazione costituisce, dopo 30 giorni dalla relativa scadenza, causa di risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., determinando la cessazione contestuale della fornitura del Servizio. In ogni caso, Telecom Italia si riserva altresì la facoltà di sospendere il Servizio decorsi inutilmente 5 giorni dalla suddetta data di scadenza.

### **Art. 4 Durata e Recesso.**

1. Il Contratto è a tempo indeterminato a decorrere dalla data di attivazione del Servizio.

2. Il Cliente ha facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento dandone comunicazione per iscritto, all'indirizzo indicato sul Conto Telecom Italia o richiesto al Servizio Clienti "187", mediante lettera raccomandata A/R o fax con allegata fotocopia del documento d'identità. Il recesso produrrà effetto dalla data di registrazione della richiesta di cessazione nei sistemi informatici di Telecom Italia e, comunque, non oltre 30 giorni dalla comunicazione del Cliente. Qualora il Cliente receda dal Contratto nel corso del primo anno di durata contrattuale, sarà tenuto a pagare l'importo di 40 (quaranta) euro IVA esclusa a fronte dei costi di disattivazione sostenuti da Telecom Italia. Il Cliente sarà tenuto a corrispondere a Telecom Italia gli importi dovuti relativamente al Servizio fruito fino alla data di efficacia del recesso.

3. Telecom Italia potrà recedere dal Contratto a decorrere dal secondo anno di vigenza contrattuale dandone comunicazione scritta al Cliente mediante lettera raccomandata A/R con un preavviso non inferiore a 60 giorni dalla data di efficacia del recesso.

4. Il Cliente, in conformità alle disposizioni normative in materia di contratti conclusi a distanza potrà anche esercitare il diritto di recesso nelle forme e modalità previste dall'articolo 64 del D.lgs. 206/05 (Codice del Consumo), senza alcuna penalità, anche dandone comunicazione telefonica al Servizio Clienti "187" entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di attivazione del Servizio. Il Cliente dovrà confermare il recesso per iscritto all'indirizzo indicato dal Servizio Clienti, con lettera raccomandata A/R, entro 48 ore dalla suddetta comunicazione. In ogni caso tutti i prodotti forniti da Telecom Italia con l'attivazione del Servizio, dovranno essere restituiti integri, corredati di tutti gli eventuali accessori e contenuti nell'imballo originario.

#### **Art. 5 Modifiche delle condizioni contrattuali.**

1. Sarà cura di Telecom Italia comunicare in forma scritta e/o mediante idonea campagna informativa, ogni modifica relativa al presente Contratto con un preavviso non inferiore a 30 (trenta) giorni lavorativi dalla data di efficacia delle modifiche stesse. Telecom Italia potrà utilizzare l'indirizzo e-mail assegnato al Cliente a seguito dell'attivazione del Servizio per eventuali comunicazioni nei suoi confronti. Il Cliente qualora non intenda accettare le modifiche proposte da Telecom Italia, dovrà comunicare per iscritto la propria volontà di recedere, entro e non oltre la predetta data, senza dover corrispondere a Telecom Italia alcuna penale. Il Cliente è comunque tenuto al pagamento degli 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, costituirà accettazione delle modifiche adottate da Telecom Italia.

2. Le modificazioni delle condizioni contrattuali saranno automaticamente applicate, se vantaggiose per il Cliente. Il cliente ha comunque diritto di recedere dal contratto, senza penali, a seguito della comunicazione da parte di Telecom Italia delle proposte di modifica delle condizioni contrattuali vigenti con le modalità sopra indicate.

#### **Art. 6 Segnalazioni guasti. Riparazioni.**

1. Telecom Italia fornisce un servizio telefonico di segnalazione guasti attivo 24 ore su 24; per informazioni il Cliente potrà contattare il Servizio Clienti "187". Il Cliente potrà altresì fruire, quale servizio di assistenza tecnica del supporto Alice Ti Aiuta installato da Telecom Italia con l'attivazione del Servizio.

2. Telecom Italia riparerà gratuitamente i malfunzionamenti del Servizio non imputabili direttamente o indirettamente al Cliente entro i 2 (due) giorni lavorativi successivi alla segnalazione del guasto. Nel caso in cui uno dei due giorni successivi alla segnalazione sia un giorno festivo (domenica o festività annuale) il guasto sarà riparato entro il terzo giorno successivo alla segnalazione. Qualora siano festivi entrambi i giorni successivi alla segnalazione il guasto sarà riparato entro il quarto giorno successivo alla segnalazione. Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che verranno tempestivamente riparati. Nel caso di ritardo imputabile a Telecom Italia, rispetto al tempo massimo di riparazione, quest'ultima corrisponderà, su richiesta del Cliente, un indennizzo pari a 5 (cinque) euro per ogni giorno lavorativo di ritardo per il Servizio con connettività flat/semiflat, fino ad un massimo di 100 (cento) euro. e un indennizzo pari a 2 (due) euro per ogni giorno lavorativo di ritardo, per i servizi con connettività a consumo, fino ad un massimo di 40 (quaranta) euro. Tali importi verranno accreditati sul primo Conto Telecom Italia utile, fatta salva la possibilità per il Cliente di richiedere l'eventuale maggior danno subito come previsto dal Codice Civile. Il predetto indennizzo non trova applicazione se il ritardo è imputabile o comunque ascrivibile ad eventi di forza maggiore o al Cliente ovvero a terzi diversi da Telecom Italia, considerando come Telecom Italia anche i suoi subfornitori/subappaltatori.

3. 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 sarà responsabile per utilizzi impropri dei predetti apparati.

#### **Art. 7 Apparati non a marchio Telecom Italia.**

1. 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.

2. In caso di mancato rispetto della suddetta disposizione il Cliente, oltre ad incorrere nelle sanzioni previste dalla normativa in vigore, sarà comunque tenuto al pagamento del traffico imputabile a tali apparati, nonché al risarcimento dei danni eventualmente arrecati.

#### **Art. 8 Uso degli impianti, apparati e delle Infrastrutture di Telecom Italia.**

1. E' 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, fatte salve le sanzioni di legge, Telecom Italia potrà procedere, informando ove possibile il Cliente, alla sospensione del Servizio ed alla risoluzione del Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., fatto salvo il risarcimento di tutti i danni subiti.

2. Telecom Italia non risponderà di: i) cattivo funzionamento o guasti, sospensioni o interruzioni della fornitura del Servizio causati da manomissioni o interventi sul Servizio e/o su sue componenti o sulle apparecchiature effettuati dal Cliente o da terzi non autorizzati; ii) errata utilizzazione del Servizio da parte del Cliente; iii) malfunzionamento degli apparecchi di connessione, strumenti non compatibili e/o programmi (software) utilizzati dal Cliente.

3. Il Cliente accetta che Telecom Italia possa interrompere la fornitura del Servizio per garantire gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria. Inoltre, Telecom Italia non sarà in alcun modo responsabile nei confronti del Cliente per la mancata disponibilità del Servizio indotta da un'interruzione parziale o totale del servizio fornito da altro Internet Provider

4. Qualora il Cliente richieda, nell'ambito del Servizio, un'Offerta che prevede il noleggio o il comodato di prodotti Telecom Italia, si impegna a non aprire, smontare o comunque manomettere detti prodotti per eseguire interventi di qualsiasi natura. Telecom Italia, in tal caso, effettuerà quanto necessario per il ripristino a totale spesa del Cliente. Nel caso in cui il Cliente abbia acquistato prodotti con consegna a domicilio e pagamento su Conto Telecom Italia, il Cliente prende atto e accetta che Telecom Italia - allo scopo di acquisire anche nell'interesse del cliente certezza sulla sua identità - avrà la facoltà di subordinare l'effettiva consegna del prodotto alla contestuale consegna di una copia del documento di identità in corso di validità del Cliente al vettore che, in nome e per conto di Telecom Italia, effettuerà la consegna del prodotto acquistato.

5. Nell'ipotesi di cui al precedente punto 3, il Cliente conserverà e custodirà, con la dovuta diligenza, i prodotti detenuti in noleggio o in comodato per tutta la durata del Contratto e comunque fino al momento della riconsegna degli stessi. Il Cliente, pertanto, si impegna a risarcire e tenere indenne Telecom Italia per l'eventuale perdita e per gli eventuali danni arrecati agli stessi. Il Cliente non risponde della perdita dei beni dovuta a furto comprovato da denuncia presentata alla competente Autorità Giudiziaria.

6. In caso di cessazione del Servizio con modem detenuto a noleggio o in comodato il Cliente sarà tenuto a restituire il modem, entro i successivi 30 giorni, all'indirizzo indicato nel Conto Telecom Italia o fornito dal servizio Clienti 187 tramite corriere o pacco postale, dando comunicazione della spedizione al servizio Clienti 187. A seguito della cessazione del Servizio con modem detenuto a noleggio o in comodato, il Cliente può esercitare l'opzione d'acquisto del modem che ha avuto in uso pagando a Telecom Italia il prezzo indicato nelle Condizioni Economiche, che gli sarà addebitato sul Conto Telecom Italia associato al Servizio Telefonico di base. La mancata restituzione del modem da parte del Cliente nel termine sopra previsto sarà considerata a tutti gli effetti come esercizio dell'opzione di acquisto del modem da parte del Cliente. Detto acquisto - che produrrà il trasferimento della proprietà del modem senza incorrere in alcuna penale - si perfezionerà con l'emissione della relativa fattura di vendita da parte di TI.

7. Telecom Italia effettuerà direttamente o avvalendosi di ditta da essa incaricata il servizio di manutenzione esclusivamente sui prodotti Telecom Italia detenuti in noleggio o in comodato. La manutenzione potrà avvenire, a discrezione di Telecom Italia, da remoto oppure con l'intervento di un tecnico a seconda della tipologia di guasto. Per informazioni circa detto servizio il Cliente potrà rivolgersi al Servizio Clienti "187".

#### **Art. 9 Verifiche tecniche.**

1. Per effettuare eventuali verifiche all'impianto ed agli apparati collegati alla rete o eventuali verifiche in ordine al corretto utilizzo degli stessi, il Cliente consentirà l'accesso nei propri locali al personale inviato da Telecom Italia, avendo preventivamente concordato con Telecom Italia la data e l'ora dell'intervento. Il personale sarà munito di apposito tesserino di riconoscimento.

2. In caso di rifiuto ingiustificato da parte del Cliente a consentire le verifiche di cui al precedente punto 1, Telecom Italia, previo avviso, può sospendere a tutela del buon funzionamento della rete la fornitura del Servizio fintanto che il Cliente non consentirà l'accesso ai propri locali.

#### **Art. 10 Diritti di proprietà intellettuale ed industriale.**

1. Il Cliente riconosce qualsiasi diritto di proprietà intellettuale e industriale afferente o comunque connesso al contenuto, alla denominazione, all'oggetto del Servizio, ovvero alla fornitura del software necessario per il Servizio, dei supporti, delle banche dati e di quant'altro connesso alla fornitura dello stesso Servizio.

2. Rimane altresì inteso che qualunque testo, immagine, suono, video, opera, informazione ("Contenuti"), che formi oggetto di diritti d'autore o di diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di Telecom Italia e che sia messo a disposizione del Cliente potrà essere utilizzato dallo stesso Cliente esclusivamente per la fruizione del Servizio, essendo altresì vietata la riproduzione, pubblicazione o qualsiasi altra forma di sfruttamento economico dei Contenuti di titolarità di Telecom Italia.

3. Il Cliente sarà in ogni caso responsabile dei contenuti delle informazioni diffuse al pubblico e delle eventuali violazioni dei diritti d'autore o di diritti di proprietà intellettuale e/o industriale, sollevando e tenendo indenne Telecom Italia da ogni azione, richiesta, pretesa avanzata da terzi per il risarcimento del danno.

#### **Art. 11 Uso Improprio del Servizio. Obblighi e responsabilità del Cliente.**

1. Il Cliente non può utilizzare il Servizio: i) in violazione delle leggi vigenti; ii) o in modo da creare turbativa a terzi o malfunzionamento della rete; iii) o in modo da abusare dell'offerta commerciale relativa al Servizio o dello stesso Servizio tramite un suo utilizzo non conforme al presente Contratto.
2. Telecom Italia ha la facoltà di sospendere immediatamente la fornitura del Servizio, senza preavviso, qualora il Cliente ne faccia l'uso improprio indicato nel precedente paragrafo dandone, se del caso, idonea comunicazione alle autorità competenti. Qualora l'uso improprio del Servizio da parte del Cliente riguardi l'accesso ad Internet in modalità ADSL, Telecom Italia si riserva di sospendere in via cautelativa tale accesso mantenendo comunque attivo il servizio di comunicazione VOIP.
3. Il Cliente garantisce che qualunque materiale eventualmente immesso dallo stesso in aree pubbliche della rete Internet che risulti imputabile allo stesso in virtù del codice di identificazione e/o password è nella sua legittima disponibilità, non contrasta con norme imperative e non viola alcun diritto d'autore, di marchio, di segno distintivo, di brevetto o di altro diritto di terzi. Eventuale materiale protetto da copyright può essere immesso in rete solo qualora il Cliente abbia acquisito, dal titolare del diritto d'autore, i connessi diritti di utilizzazione, quindi solo con il permesso scritto del titolare del diritto e con l'obbligo di citare la fonte e l'esistenza del permesso. In caso di violazione di quanto precedentemente esposto, Telecom Italia avrà la facoltà di rimuovere il materiale immesso senza alcun obbligo di preavviso. Il Cliente assume piena responsabilità circa l'esattezza e la veridicità del materiale immesso.
4. Il Cliente prende atto del fatto che è vietato servirsi o dar modo ad altri di utilizzare il Servizio per comunicazioni e corrispondenza contro la morale e l'ordine pubblico o con lo scopo di recare molestia alla quiete pubblica o privata, di recare offesa o danno diretto o indiretto a chiunque e di tentare di violare comunque il segreto dei messaggi privati. In ogni caso il materiale immesso dal Cliente sulla rete Internet non deve presentare forme e/o contenuti di carattere pornografico, osceno, blasfemo o diffamatorio. È comunque esplicitamente vietato utilizzare il Servizio per contravvenire in modo diretto o indiretto alle vigenti leggi dello Stato italiano o di qualunque altro Stato. Il Cliente si impegna a mantenere indenne Telecom Italia da ogni perdita, danno, responsabilità, costo o spese, incluse anche le spese legali, derivanti da ogni violazione di quanto previsto al presente punto 4.
5. Il Cliente si impegna ad astenersi da ogni violazione dei sistemi e della sicurezza delle reti che possano dar luogo a responsabilità civile e penale tra cui: a) accedere ai sistemi, reti, informazioni di terze parti che non abbiano fornito esplicita autorizzazione, mediante tecniche di scanning/probing, test di vulnerabilità, tentativi di violazione della sicurezza o delle misure di autenticazione ecc.; b) intercettare le informazioni/dati ed il traffico relativo a reti/sistemi di terze parti che non abbiano fornito esplicita autorizzazione; c) falsificare la propria identità; d) arrecare danno, in qualsivoglia modo, a minori d'età; e) avere accesso alle informazioni che riguardano clienti terzi di Telecom Italia al fine di distruggerne, alterare, modificare i relativi contenuti; f) attaccare, sovraccaricare o interferire con le reti, i sistemi, gli host di altri clienti al fine di limitare/impedire il pieno utilizzo del Servizio mediante azioni di mailbombing, attacchi broadcast, denial of service, hacking, cracking; g) tentare di utilizzare gli account di posta o risorse di elaborazione di clienti terzi per presentarsi alla rete con l'identità di questi ultimi (es. modificando l'header delle mail, utilizzando tecniche di spoofing degli indirizzi IP); h) introdurre/inviare programmi (virus, trojan horses, ecc.) che compromettano il funzionamento della rete di Telecom Italia violandone la sicurezza e/o dei sistemi dei clienti ad essa attestati. Il Cliente si impegna, altresì, ad astenersi dall'inviare mail con contenuti di qualunque tipo (commerciali, pubblicitari, politici, ecc.) a persone/istituzioni/associazioni che non ne abbiano fatto esplicita richiesta (unsolicited mail, junk mail, spam), causando loro disservizi ed eventuali lamentele che ne possano derivare. Medesima limitazione è da riferirsi all'invio massiccio di mail e di loro repliche ad uno o più newsgroup (multiple posting). Il Cliente non potrà, inoltre, utilizzare impropriamente e senza autorizzazione i mail server di terze parti per l'inoltro delle proprie mail (mail relay). Nei casi previsti dal presente punto 5 nonché dai precedenti punti 1, 2, 3 e 4 Telecom Italia potrà sospendere, in ogni momento e senza preavviso, l'erogazione del Servizio riservandosi anche la facoltà di risolvere di diritto il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c. Telecom Italia si riserva la facoltà di utilizzare l'indirizzo e-mail assegnato al Cliente a seguito dell'attivazione del Servizio, per eventuali comunicazioni da indirizzare al Cliente stesso.

#### **Art. 12 Corrispettivi per il Servizio e modalità di pagamento.**

1. Il Cliente verserà a Telecom Italia, per le prestazioni oggetto del Contratto, il corrispettivo determinato nelle Condizioni Economiche di ogni singola Offerta. Tale corrispettivo è comprensivo di IVA e di altri eventuali oneri di legge.
2. Qualora il Cliente abbia scelto il pagamento rateale del contributo di attivazione e receda dal Contratto, per qualsiasi motivo, prima di aver corrisposto tutte le rate bimestrali ad esso relative, sarà comunque tenuto al pagamento delle rimanenti rate da versare in un'unica soluzione entro il termine che verrà comunicato su Conto Telecom Italia.
3. I contributi, i canoni, gli importi per le prestazioni fruitive, nonché i costi della manutenzione sono pubblicizzati da Telecom Italia e direttamente consultabili da parte della clientela attraverso i seguenti canali: sportello telefonico 187 e sito [www.telecomitalia.it](http://www.telecomitalia.it)
4. Il Cliente è tenuto a pagare la fattura entro la data di scadenza nella stessa indicata e secondo le modalità previste nel presente articolo.
5. I canoni di abbonamento al Servizio e l'eventuale traffico a consumo sono pagati posticipati rispetto all'utilizzo del Servizio. I canoni di abbonamento (ove previsti) decorrono dalla data di registrazione nei sistemi informatici di Telecom Italia dell'avvenuta attivazione del Servizio.
6. Le fatture relative a corrispettivi disciplinati dal presente Contratto saranno inviate da Telecom Italia al Cliente, con cadenza di norma bimestrale, entro 15 giorni dalla data di scadenza dei pagamenti. Telecom invierà le fatture all'indirizzo indicato dal Cliente al momento della richiesta di attivazione del Servizio. Le fatture saranno emesse a decorrere dal primo ciclo di fatturazione successivo all'attivazione del Servizio. Eventuali variazioni del ciclo di fatturazione verranno comunicati con congruo anticipo al Cliente, ferma restando la facoltà del Cliente di recedere dal contratto ai sensi del precedente articolo 5. Le spese postali di spedizione della fattura sono addebitate al Cliente. Telecom Italia può variare la cadenza di fatturazione per esigenze commerciali ovvero nel caso si verificano livelli di consumo elevati.
7. Il Cliente che ha aderito o che aderisce al servizio di domiciliazione bancaria o postale del Conto Telecom Italia, a partire dalla fattura del 2° bimestre emesso successivamente all'attivazione del Servizio, riceverà il Conto Telecom Italia esclusivamente in formato elettronico e consultabile sul sito [www.telecomitalia.it](http://www.telecomitalia.it). Il Cliente si impegna ad effettuare la registrazione sul sito [www.telecomitalia.it](http://www.telecomitalia.it), scegliendo una user id e password di accesso. Telecom Italia comunicherà al Cliente, all'indirizzo e-mail indicato all'atto della suddetta registrazione, la disponibilità sul sito [www.telecomitalia.it](http://www.telecomitalia.it) del Conto Telecom Italia appena emesso. Il servizio è gratuito. Il Cliente può in ogni caso richiedere di ricevere il Conto Telecom Italia in formato cartaceo. Per quanto non espressamente previsto in questo articolo si applicano le Condizioni Generali di erogazione del servizio Conto On Line senza invio cartaceo reperibili sul sito [www.telecomitalia.it](http://www.telecomitalia.it). Tutte le fatture e/o comunicazioni inviate sia in via elettronica che cartacea si intenderanno come pervenute trascorsi 15 giorni dalla data del relativo invio, fatta salva la prova contraria fornita dal Cliente. Telecom Italia rende disponibili al Cliente le fatture e/o le comunicazioni, nonché la documentazione dettagliata del traffico richiesta dal Cliente stesso, anche sui propri siti internet con specifico accesso riservato.
9. Telecom Italia, a 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 del traffico che compone la fattura, con le ultime cifre oscurate, sulla base di un proprio sistema interno di rilevazioni. Telecom Italia rende altresì disponibile alla clientela, alle condizioni economiche vigenti, un servizio automatico di informazione sui consumi di traffico effettuati.

#### **Art. 13 Indennità di ritardato pagamento.**

1. In caso di ritardato pagamento degli importi addebitati in fattura alla scadenza ivi indicata, il Cliente deve versare a Telecom Italia un'indennità di ritardato pagamento a titolo di penale pari:
  - al 2% dell'importo indicato in fattura 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 fattura 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 fattura 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 non oltre la data della risoluzione contrattuale
2. La penale di cui al precedente comma 1 non trova applicazione qualora il Cliente abbia pagato le precedenti sei fatture entro le rispettive date di scadenza e paghi la successiva fattura 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 fattura rimasto insoluto.

3. La penale di cui al precedente comma 1 sarà addebitata da Telecom Italia nella prima fattura utile successiva al pagamento della fattura rimasta, in tutto o in parte, insoluta. Nel caso di risoluzione contrattuale la penale sarà addebitata con la fattura 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 Italia il Cliente intestatario di più contratti autorizza Telecom Italia a rivalersi delle somme di cui sia risultato moroso sugli altri abbonamenti relativi ai servizi disciplinati dalle presenti condizioni generali.

#### **Art. 14 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 Italia, previa comunicazione anche telefonica, può sospendere il Servizio al Cliente che non provveda al pagamento della fattura 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 fatture dell'ultimo anno e ritardi nel pagamento di una successiva fattura, Telecom Italia provvederà a comunicare la mancata ricezione del pagamento medesimo inserendo un messaggio sulla fattura nel bimestre successivo. Trascorsi inutilmente 7 giorni dalla scadenza della fattura sulla quale è riportato il messaggio di cui al paragrafo precedente, Telecom Italia 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 fattura 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 fatture dell'ultimo anno e ritardi nel pagamento di una successiva fattura, Telecom Italia provvederà a comunicare la mancata ricezione del pagamento medesimo e la possibile sospensione del Servizio inserendo un messaggio sulla fattura del bimestre successivo. Trascorsi inutilmente 7 giorni dalla scadenza della fattura 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 fatture dell'ultimo anno e ritardi il pagamento di una fattura successiva, Telecom Italia si riserva, dopo 15 giorni dalla data di scadenza della fattura 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 Italia provvederà a comunicare al Cliente la mancata ricezione del pagamento medesimo inserendo un messaggio sulla fattura del bimestre successivo. Alla data di scadenza della fattura 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 Italia procederà alla sospensione del Servizio, previa comunicazione, dal quinto giorno successivo alla data di scadenza indicata sulla fattura insoluta.

6. Al Cliente che, pur trovatosi nelle situazioni di cui ai commi 4 o 5, paghi le fatture dell'anno successivo nei termini di scadenza, Telecom Italia tornerà ad applicare la disciplina prevista ai commi 2 o 3.

7. La sospensione del Servizio si applica a tutti i servizi e/o offerte fatturate congiuntamente in fattura.

8. Il Cliente a cui sia stato sospeso il Servizio, per ottenerne il ripristino prima che il relativo contratto sia risolto ai sensi di quanto previsto dal successivo art. 16 punto 1., è tenuto a corrispondere a Telecom Italia 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 Italia. In ogni caso il Cliente avrà la possibilità di utilizzare i numeri di emergenza così come stabilito all'articolo 26 e fatto salvo quanto previsto all'art. 2 punto 14.

9. Quanto sopra non pregiudica il diritto di Telecom Italia di sospendere l'esecuzione delle proprie prestazioni per ragioni di autotutela previste dal codice civile.

#### **Art. 15 Risoluzione contrattuale.**

1. Trascorsi 15 giorni dalla data di sospensione del Servizio determinatasi in virtù di quanto previsto al precedente articolo 14, Telecom Italia può risolvere di diritto il presente Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., dando al Cliente un preavviso di almeno 10 giorni tramite raccomandata con avviso di ricevimento. Telecom Italia si riserva la facoltà di cedere a società terze tutte le somme di cui sia rimasta creditrice all'atto della cessazione del presente contratto nel rispetto delle disposizioni di cui all'art. 1264 c.c.

2. Telecom Italia si riserva altresì la facoltà di risolvere di diritto il contratto ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 1456 c.c. con comunicazione scritta da inviarsi a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento al Cliente, in caso di inadempimento da parte dello stesso Cliente anche di uno solo degli obblighi previsti nei seguenti articoli:

- articolo 1, punto 2, "Oggetto";
- articolo 3, punto 4, "Attivazione del Servizio. Attività necessarie per il collegamento alla rete";
- articolo 8, punto 1, "Uso degli impianti, apparati e delle infrastrutture di Telecom Italia";
- articolo 10 "Obblighi di proprietà Intellettuale ed industriale";
- articolo 11, "Obblighi e responsabilità del cliente. Uso improprio del servizio";
- articolo 16, punto 2, "Mezzi di garanzia";- articolo 22 "Consumi anomali";
- articolo 26 "Informazioni fornite a Telecom Italia";
- articolo 28 "Cessione del Contratto. Utilizzo del Servizio da parte di terzi".

#### **Art. 16 Mezzi di garanzia.**

1. Al momento della richiesta di attivazione del Servizio, il Cliente può richiedere la domiciliazione delle fatture su un proprio conto corrente, postale o bancario, o su una propria carta di credito, ovvero concordare con Telecom Italia la prestazione di altri idonei mezzi di garanzia. In mancanza, è tenuto a versare in anticipo, a richiesta di Telecom Italia, una somma corrispondente al presumibile ammontare delle conversazioni che effettuerà in un bimestre. Per ogni nuovo abbonamento ad uso di abitazione privata, detta somma sarà pari al 10% del contributo di attivazione.

2. L'anticipo conversazioni è addebitato con la prima fattura successiva all'attivazione del Servizio. Il mancato rilascio dei mezzi di garanzia conferisce a Telecom Italia la facoltà di risolvere il contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c. Telecom Italia potrà valutare di non dare seguito alle richieste di attivazione del Servizio e, pertanto di non concludere il contratto, qualora il cliente si rifiuti di fornire, come richiesto da Telecom Italia, la garanzia prevista dal presente articolo.

3. La somma versata a titolo di anticipo conversazioni non costituisce deposito e verrà restituita al Cliente decorsi 90 giorni dalla cessazione dell'abbonamento, in conformità dell'art. 1851 c.c., con la conseguente facoltà per Telecom Italia di effettuare la compensazione a fronte di eventuali importi dovuti dal Cliente.

4. L'anticipo conversazioni viene restituito di norma a compensazione dell'ultima fattura da inviarsi entro 90 giorni dalla cessazione del contratto. Qualora nell'ultima fattura 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 fattura.

5. Al Cliente che abbia versato l'anticipo conversazioni è, in ogni momento, concessa la facoltà di richiedere la domiciliazione delle fatture su proprio conto corrente, postale o bancario, o su una propria carta di credito, ovvero concordare con Telecom Italia la prestazione di altri idonei mezzi di garanzia. In tal caso avrà diritto alla restituzione dell'anticipo conversazioni in conformità dell'art. 1851 c.c., tramite accredito nelle fatture immediatamente successive.

6. Qualora il Cliente abbia già versato l'anticipo conversazioni per il Contratto di Abbonamento al Servizio Telefonico di Base di cui era titolare, tale anticipo sarà trattenuto da Telecom Italia ai sensi del precedente punto 1.

#### **Art. 17 Reclami riguardanti gli importi addebitati in fattura.**

1. I reclami relativi ad importi addebitati in fattura dovranno essere inviati all'indirizzo indicato sul Conto Telecom Italia entro i termini di scadenza della fattura in contestazione. Saranno salvi i casi di ritardo nel recapito della fattura opponibili validamente dal Cliente.

2. In caso di reclamo il Cliente sarà comunque tenuto al pagamento, entro la data di scadenza della fattura, di tutti gli importi non oggetto del reclamo addebitati nella fattura stessa.

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

4. Nel caso in cui il Cliente non paghi entro la scadenza indicata in fattura gli addebiti oggetto di reclamo, Telecom Italia sospenderà, fino alla comunicazione al Cliente dell'esito del reclamo stesso, l'applicazione di quanto previsto negli articoli 13 e 14 concernenti rispettivamente le penali (indennità di ritardato

pagamento) e la sospensione dei servizi per ritardato pagamento. Rimane comunque fermo che, ove il reclamo non sia stato accettato, il Cliente è tenuto a pagare la predetta indennità di ritardato pagamento a decorrere dalla data di scadenza indicata in fattura.

5. 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 rimarranno sospesi sino alla definizione della procedura di reclamo, descritta nel presente comma ovvero sino alla definizione del tentativo di conciliazione, così come previsto dall'art. 3 della delibera 173/07/Cons dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. I pagamenti sospesi saranno addebitati al Cliente in caso di insussistenza di manomissione del collegamento di rete.

6. Qualora il reclamo non sia stato accolto e, conclusasi l'eventuale procedura di conciliazione in essere con le Associazioni dei Consumatori, il Cliente non abbia ancora pagato, la somma contestata dovrà essere corrisposta entro la data comunicata da Telecom Italia tramite la lettera di definizione del reclamo e/o della conciliazione. Quanto dovuto a titolo di indennità di ritardato pagamento è calcolato a decorrere dalla data di scadenza della fattura contestata e sarà addebitato su una successiva fattura.

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

#### **Art. 18 Elenco telefonico dell'area geografica di appartenenza.**

1. Il Cliente, previo consenso (mediante compilazione di apposito questionario sul trattamento dei dati personali negli elenchi telefonici), viene gratuitamente inserito nell'elenco abbonati al servizio telefonico dell'area geografica di appartenenza, con le indicazioni dallo stesso fornite all'atto della richiesta del Servizio ai sensi della vigente normativa in materia.

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 a che i suoi dati personali non siano utilizzati per l'invio di materiale pubblicitario, fatta salva sua diversa volontà al riguardo.

3. Telecom Italia aggiorna l'elenco telefonico dell'area geografica di appartenenza con cadenza annuale e lo mette a disposizione del Cliente, facendolo recapitare nel luogo dove è ubicato l'impianto telefonico, addebitando in fattura le sole spese di recapito. Nulla è dovuto al personale addetto alla consegna degli elenchi telefonici.

4. In ogni caso 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.

#### **Art. 19 Errori nell'elenco telefonico.**

1. In caso di errore nell'inserimento nell'elenco telefonico dell'area geografica di appartenenza del numero telefonico o del nominativo del Cliente indicati nella richiesta, Telecom Italia corrisponderà un indennizzo pari a 20 (venti) euro e ove sia tecnicamente possibile, metterà gratuitamente a disposizione per due mesi un servizio vocale di segnalazione del numero corretto.

2. In caso di omissione nell'inserimento del Cliente nell'elenco telefonico degli abbonati dell'area geografica di appartenenza, Telecom Italia corrisponderà un indennizzo pari a 40 (quaranta) euro.

3. Telecom Italia 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 Italia.

#### **Art. 20 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 a 5 (cinque) euro per ogni giorno di sospensione indebita.

#### **Art. 21 Modalità di pagamento delle indennità.**

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

#### **Art. 22 Consumi anomali.**

1. Nel caso si verifichino consumi anomali ovvero si evidenzino comportamenti che determinino un rischio di danno economico per Telecom Italia, Telecom Italia si riserva di informare il Cliente, anche tramite messaggio fonico, e di inviare una fattura anticipata e/o di sospendere precauzionalmente il Servizio informando ove possibile il Cliente. Il Servizio sospeso verrà ripristinato nella sua interezza non appena il Cliente avrà pagato il traffico sviluppato ed avrà prestato le ulteriori garanzie eventualmente richieste da Telecom Italia stessa.

2. Telecom Italia si riserva altresì la facoltà di sospendere il Servizio qualora riscontri evidenze di attività illecite o fraudolente - inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, abusi o utilizzi impropri del Servizio e/o di offerte di Telecom Italia - poste in essere ai danni di Telecom Italia o del Cliente o di terzi. Ove sia il Cliente a porre in essere tali attività ai danni di Telecom Italia, quest'ultima avrà facoltà di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c.

#### **Art. 23 Trasformazioni Inverse.**

1. Qualora il Cliente intenda richiedere l'attivazione di un abbonamento al servizio telefonico RTG di Telecom Italia dovrà formulare a Telecom Italia apposita richiesta di attivazione di linea telefonica RTG. Tale richiesta comporterà l'automatica cessazione del presente Contratto con conseguente disattivazione del Servizio. Telecom Italia attiverà la linea telefonica RTG entro 10 (dieci) giorni dalla predetta richiesta del Cliente, fatti salvi i casi di eccezionalità tecnica, o diverse tempistiche concordate con il Cliente stesso. Telecom Italia manterrà il medesimo numero ove tecnicamente possibile.

2. Il Cliente è tenuto a corrispondere il contributo previsto per l'attivazione dell'abbonamento RTG, e, altresì, eventuali diversi prezzi e corrispettivi determinati in conseguenza dello stesso, che gli verranno preventivamente comunicati.

#### **Art. 24 Disabilitazione delle chiamate.**

1. Telecom Italia, 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 Italia 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).

2. Telecom Italia informa i Clienti mediante comunicazione scritta e/o idonea campagna informativa riguardo alla disponibilità della prestazione del blocco selettivo, descrivendone i contenuti di dettaglio e le caratteristiche, nonché riguardo alle opzioni accessibili e praticabili tecnicamente attraverso procedure semplici e chiare. In ogni caso il Cliente può ottenere informazioni dettagliate attraverso il Servizio Clienti 187 e sito [www.telecomitalia.it](http://www.telecomitalia.it).

#### **Art. 25 Chiamate di emergenza e comunicazioni dirette al Cliente.**

La sospensione del Servizio, per qualsiasi motivo disposta da Telecom Italia sulla base delle presenti condizioni generali di abbonamento, consentirà, fatto salvo quanto previsto al precedente articolo 2 punto 14, 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 ciò sarà tecnicamente possibile.

#### **Art. 26 Informazioni fornite a Telecom Italia.**

1. 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.

2. Il Cliente è responsabile della veridicità delle informazioni fornite rimanendo inteso che in caso di informazioni non veritiere Telecom Italia potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c.

3. Il Cliente si impegna a comunicare al più presto, anche telefonicamente, qualunque cambiamento relativo a tali informazioni.

**Art. 27 Trattamento dei dati personali.**

Il trattamento dei dati personali forniti dal Cliente all'atto dell'abbonamento, avviene nel rispetto delle disposizioni di cui al 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.

**Art. 28 Cessione del Contratto. Utilizzo del Servizio da parte di terzi.**

1. Il Cliente non potrà cedere a qualsiasi titolo il presente Contratto, parzialmente o totalmente, se non previa autorizzazione scritta di Telecom Italia.
2. Il Cliente non può in alcun modo vendere o commercializzare a terzi l'accesso ad Internet o il traffico telefonico di cui fruisce in virtù del Servizio, o consentire l'utilizzo del Servizio ad altri utenti salvo che occasionalmente e per puro titolo di cortesia e senza che da ciò ne possa derivare alcun corrispettivo a favore dello stesso Cliente. Il Cliente rimarrà comunque responsabile di tale utilizzo del Servizio da parte di terzi.

**Art. 29 Procedura di Conciliazione.**

Il Cliente che, in relazione al rapporto contrattuale con Telecom Italia, lamenti la violazione di un proprio diritto od interesse ed intenda 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 delibera 173/07/CONS.

**Art. 30 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).

Le presenti condizioni generali sono soggette alle modifiche e/o integrazioni imposte con appositi atti e/o provvedimenti di carattere normativo e regolatori.