



1. OGGETTO DEL CONTRATTO

1.1. Connesi S.p.A. società con sede legale e operativa a Foligno (PG) in Viale IV Novembre n° 12, capitale sociale di € 300.000,00 i.v., iscritta al Registro delle Imprese di Perugia (PG), codice fiscale e partita IVA n. 02679370540, e-mail protocollo@connesi.it e posta elettronica certificata (PEC) protocollo@pec.connesi.it (Operatore o Connesi) offre al pubblico servizi di comunicazione elettronica. La richiesta sottoscritta dal Cliente, la documentazione informativa sulla specifica offerta tecnico-commerciale di Connesi (Offerta) richiesta dal Cliente, gli eventuali allegati e/o documenti accettati e/o sottoscritti dal Cliente, le presenti Condizioni Generali e la Carta dei Servizi, costituiscono insieme il contratto che disciplina la fornitura di Connesi al Cliente (di seguito nel complesso: Contratto).

1.2. Il Cliente si impegna ad accettare ed utilizzare il servizio fornito da Connesi, direttamente o attraverso i suoi partner commerciali, in conformità alle Condizioni di seguito formulate e a pagare il corrispettivo previsto.

1.3. Il Contratto sostituisce eventuali precedenti accordi tra le parti per forniture di servizi di comunicazione elettronica, e si applica, come integrato, anche ai Servizi e Apparatî successivamente richiesti durante la sua vigenza. Le condizioni particolari di fornitura riportate nella Offerta prevalgono, in caso di contrasto, sulle presenti Condizioni Generali e sulla Carta dei Servizi.

1.4. Tutti gli allegati, inclusa l'offerta riservata al Cliente e i moduli richiamati costituiscono parte integrante del Contratto e sono da intendersi in esso trascritti.

2. AUTORIZZAZIONI E NORMATIVA

2.1. Connesi 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). Ai presenti fini, si intendono incluse le disposizioni che il Réseaux IP Européens (RIPE) pubblica su <http://www.ripe.net> per disciplinare l'uso di indirizzi IP pubblici.

2.3. Il Cliente persona fisica che stipula il Contratto, utilizza o chiede di utilizzare quanto oggetto del Contratto per scopi estranei all'attività lavorativa, imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale svolta è tutelato dalla Legge come Cliente Consumatore (cfr. D. Lgs. n. 206 del 2005 e s.m.i. recante il Codice del Consumo).

2.4. Le presenti Condizioni Generali hanno lo scopo di fornire una disciplina di base del Contratto in linea con la complessa disciplina di settore ed è strumento per assolvere ad obblighi informativi che gravano l'Operatore in forza della Legge.

3. CONCLUSIONI DEL CONTRATTO

3.1. Contratti "per adesione". Il Cliente che intende aderire ad una delle offerte rese sottoscrivibili da Connesi in un dato momento consultabili sul sito Internet www.connesi.it, deve debitamente compilare e sottoscrivere in ogni sua parte il modulo di adesione contenente la Proposta (Ordine) e sottoporlo per accettazione a Connesi presso la sede legale di Connesi, gli esercizi commerciali che ne offrono i Servizi e/o soggetti a ciò autorizzati da Connesi, anche fuori dai suoi locali commerciali ("Rete di Distribuzione di Connesi"). Il Contratto si conclude quando Connesi accetta l'Ordine o vi dà esecuzione. Pendente il termine di attivazione l'Ordine del Cliente non Consumatore è irrevocabile. Se l'Ordine è trasmesso tramite il modulo di adesione elettronico eventualmente reso disponibile da Connesi sul sito web, lo stesso si intende sottoscritto dal Cliente quando seleziona l'apposita opzione "formula la Proposta" al termine della procedura via web predisposta da Connesi; in tali casi, ai sensi dell'art. 13, comma 2, D.Lgs. 9 aprile 2003, n. 70 e s.m.i., Connesi accusa ricevuta dell'Ordine per via telematica, restando inteso che tale ricevuta non vale a concludere il Contratto, salva diversa specificazione. La conferma del Contratto concluso è fornita da Connesi all'indirizzo di posta elettronica specificato nell'Ordine.

3.2. Contratti "negoziati". Quando l'Offerta è specificatamente formulata per il Cliente sulla base di un apposito progetto o viene comunque negoziata dalle parti, ai fini della conclusione del Contratto il Cliente deve restituire per accettazione l'Offerta, come finalizzata attraverso la negoziazione, dallo stesso sottoscritta insieme alla restante documentazione contrattuale, con le medesime modalità con le quali l'ha ricevuta da Connesi, entro il termine di validità dell'Offerta stessa, che in difetto di indicazione è di 30 giorni. La disciplina del contratto negoziato è integrata dalle presenti Condizioni Generali di Contratto solo per quanto non diversamente stabilito nell'accordo delle parti.

3.3. Ai fini dell'erogazione del Servizio il Cliente fornirà a Connesi, anche in sede di eventuale sopralluogo tecnico, o telefonicamente tutti i dati identificativi e gli altri dati eventualmente richiesti assumendosi la responsabilità in merito alla loro correttezza. I titolari o legali rappresentanti di persone giuridiche, enti pubblici e privati e/o soggetti collettivi dovranno fornire la documentazione societaria necessaria e i documenti attestanti i relativi poteri e/o cariche sociali rivestite. Il Cliente è responsabile della completezza, veridicità, esattezza delle dichiarazioni e dei dati dallo stesso forniti per la conclusione del Contratto e deve comunicare tempestivamente per iscritto all'Operatore eventuali rettifiche o variazioni degli stessi; le eventuali variazioni dovranno essere comunicate a mezzo fax al numero 0742345455, PEC protocollo@pec.connesi.it, oppure, lettera raccomandata A.R. da spedire alla sede legale di Connesi e, in particolare, dovrà essere comunicata qualsiasi variazione inerente i dati relativi al rappresentante legale, alla residenza e/o al domicilio e/o alla sede legale e/o altra sede ai fini della fatturazione. Tutte le comunicazioni inviate da Connesi all'ultime destinazioni o indirizzi e-mail resi noti dal Cliente si reputeranno da questo conosciute.

3.4. Connesi si riserva di non concludere il Contratto in presenza di circostanze non imputabili a Connesi che possono ostacolare o pregiudicare il regolare adempimento degli obblighi

a) il Cliente e/o chi ha sottoscritto la Proposta risulti minorenni, privo della capacità giuridica e/o dei poteri di sottoscrivere il Contratto, o non abbia fornito in modo esatto completo veritiero univoco e leggibile le informazioni e la documentazione richieste sulla propria identità e domicilio o residenza/sede legale, sui poteri di sottoscrivere il contratto, sulla titolarità della linea di accesso locale tramite la quale vanno erogati i Servizi, e/o dell'utenza telefonica da portare, o sulla disponibilità dei locali nei quali ha chiesto di attivare i Servizi;

b) il Cliente, un amministratore o socio illimitatamente responsabile, sia stato inadempiente precedentemente nei confronti di Connesi o di altra società controllante, controllata o collegata ai sensi dell'articolo 2359 c.c. (società del Gruppo), iscritto nel registro dei protesti, soggetto a procedure esecutive mobiliari o immobiliari, fallimento, 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 in condizioni tali da pregiudicare il suo regolare adempimento del Contratto;

c) il Cliente non consenta le attività propedeutiche alla fornitura, oppure 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 autorizzazioni e risorse o l'eventuale inidoneità di queste ultime all'attivazione dello specifico Servizio richiesto e altre circostanze specifiche relative ai locali del Cliente e loro ubicazione.

3.5. Connesi si riserva in ogni caso la facoltà di subordinare l'accettazione della proposta ad eventuali limitazioni nell'utilizzo del Servizio e/o a specifiche modalità di pagamento e/o al rilascio di idonea garanzia.

3.6. Connesi comunica al Cliente la sussistenza delle dette circostanze temporanee o definitive ostative alla conclusione del Contratto. L'impedimento temporaneo ha l'effetto di sospendere il termine di attivazione sinché perdura la condizione ostativa, ferma restando l'obbligo di Connesi di comunicare al Cliente l'impedimento accertato e, ove possibile, il ritardo che ne può conseguire.

4. ATTIVAZIONE

4.1. Il Cliente predispone a propria cura e spese i locali per l'attivazione e successiva fruizione dei Servizi e l'installazione e l'utilizzo degli Apparatî forniti da Connesi, dotandosi degli impianti e delle apparecchiature necessarie non espressamente oggetto della fornitura, inclusa la continuità del servizio elettrico di alimentazione e la relativa messa a terra secondo Legge. In difetto, eventuali ritardi, malfunzionamenti o disservizi conseguenti sono da imputarsi al Cliente.

4.2. Il Cliente autorizza Connesi a compiere tutte le verifiche tecniche e gli interventi propedeutici e necessari alla attivazione e alla fornitura, e, a tal fine, permette l'accesso ai locali in cui devono svolgersi tali attività ad addetti autorizzati da Connesi muniti di apposito documento di riconoscimento, in orario lavorativo previamente concordato, anche assicurando 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. Eventuali ritardi, malfunzionamenti o disservizi conseguenti ad impedimenti frapposti dal Cliente alle dette attività sono da imputarsi al Cliente stesso.

4.3. Connesi procede all'attivazione entro 90 giorni dalla sottoscrizione del Cliente o il diverso termine previsto nel Contratto, salvo il caso fortuito, la forza maggiore e il fatto del Cliente.

4.4. Connesi comunica al Cliente la data di avvenuta attivazione e la stessa si intende regolarmente effettuata da tale data, fermo il diritto del Cliente di presentare reclamo secondo quanto previsto dalla Carta dei Servizi.

4.5. In caso di mancato rispetto del termine massimo di attivazione della linea o di trasloco della medesima Connesi automaticamente, per ciascun giorno di ritardo e servizio non accessorio interessato dal ritardo, riconosce un indennizzo pari a 7,50 euro al Cliente Consumatore, aumentato a 10,00 euro se il servizio è ultrabroadband, ossia con capacità di trasmissione superiore a 30 Mbit/s - mediante accredito dell'importo sulla prima fattura utile decorsi 45 giorni dalla segnalazione o sua risoluzione se successiva - e se la capienza di tale fattura è insufficiente, mediante successivi accrediti oppure, a scelta del Cliente, bonifico/assegno, salvo in ogni caso il diritto di Connesi di ripetere le somme che risultassero non dovute. Il predetto indennizzo non è dovuto se il ritardo è imputabile o comunque ascrivibile ad eventi di forza maggiore, al Cliente o a terzi. Per gli indennizzi riconosciuti ai Clienti non consumatori che hanno sottoscritto con Connesi un Contratto negoziato si vedano i Service Level Agreement dedicati che si trovano allegati al Contratto.

5. DURATA DEL CONTRATTO E DIRITTO DI RECESSO

5.1. Il Contratto ha una durata iniziale che, se non diversamente specificato, è pari a 24 mesi dalla sua conclusione; salvo disdetta del Cliente comunicata almeno 30 giorni prima della scadenza, il Contratto si rinnova automaticamente, divenendo a tempo indeterminato. Resta fermo il diritto attribuito dalla Legge (cd. Decreto Bersani D.L. 31 gennaio 2007, n. 7, convertito con modificazioni dalla Legge 2 aprile 2007, n. 40 e sue successive modifiche e Delibera AGCOM n. 487/18/CONS) al Cliente di recedere in ogni momento dal Contratto per adesione, anche per passare ad altro operatore, senza vincoli temporali e ritardi non giustificati, salvo un preavviso di almeno 30 giorni.

5.2. Il Cliente può comunicare la disdetta e il recesso ai sensi del comma precedente mediante lettera raccomandata A/R, PEC o fax, o, se è un Consumatore, anche a mezzo di posta elettronica; inoltre, nei contratti per adesione, il Cliente che voglia comunicare la disdetta o il recesso si può valere di tutte le modalità di comunicazioni indicate nella Proposta Commerciale. Tale comunicazione deve includere i riferimenti identificativi del Contratto e una copia del documento di identità del sottoscrittore - oppure, se il mezzo impiegato non lo rende possibile, almeno i riferimenti identificativi del detto documento d'identità - e deve specificare



se c'è pendente una domanda di trasferimento dell'utenza verso un terzo fornitore. Le spese a carico del Cliente che disdice o recede dal Contratto sono specificate in Offerta e consistono degli eventuali (a) costi per dismettere o trasferire l'utenza, (b) restituzione di sconti e (c) ratei residui del prezzo di servizi o prodotti acquistati congiuntamente al servizio principale, che saranno addebitati in un'unica soluzione a meno che il Cliente chieda di mantenerne la rateizzazione fino alla scadenza prevista. Rimane fermo l'obbligo di pagare il corrispettivo di quanto fruito fino alla data di efficacia del recesso o della disdetta e gli obblighi relativi agli Apparati di cui agli articoli 12.8 e 12.9.

5.3. Nei casi di contratto "a distanza" (concluso senza la presenza fisica e simultanea delle parti, con l'uso esclusivo, fino alla sua conclusione e compresa la conclusione stessa, di uno o più mezzi di comunicazione a distanza), oppure "negoziato fuori dai locali commerciali" (concluso / proposto alla presenza fisica e simultanea delle parti ma, fuori dai locali commerciali di Connesi o subito aver avvicinato il Cliente fuori dai locali commerciali) di cui all'art. 45 del Codice del Consumo, la Legge attribuisce al Cliente Consumatore il diritto di recedere senza specificarne i motivi e senza penalità alcuna mediante comunicazione scritta, contenente dichiarazione esplicita della volontà di recedere, eventualmente redatta sul modulo allo scopo fornito da Operatore, da inviare a Connesi a mezzo raccomandata A/R entro il termine di 14 giorni decorrenti dalla conclusione del Contratto e, per gli Apparati eventualmente acquistati, dal giorno in cui ne ha acquisito il possesso fisico, o nel maggior termine previsto dalla Legge (ad es. per i casi di mancata informativa sul diritto medesimo). La comunicazione di recesso può essere inviata entro lo stesso termine, anche mediante telegramma, telex, posta elettronica e fax, e va confermata mediante raccomandata A/R nelle 48 ore successive. In caso di esercizio di tale diritto di recesso, il Cliente Consumatore ha diritto al rimborso gratuito delle somme eventualmente già versate, inclusi eventuali costi di consegna (ad eccezione dei costi supplementari di una consegna non standard liberamente optata dal Cliente), senza indebito ritardo e in ogni caso entro 14 giorni da quando Connesi ha conoscenza del recesso. Quando il Cliente Consumatore abbia chiesto di dare inizio all'esecuzione del Contratto pendente il termine per il recesso, se recede deve pagare un importo proporzionale a quanto fornito fino al momento in cui ha comunicato il recesso, rispetto a tutte le prestazioni previste dal Contratto e prende atto che il recesso non comporta il ripristino della fornitura precedentemente in essere. Il Cliente Consumatore deve restituire gli Apparati entro 14 giorni dalla comunicazione del recesso, e risponde di eventuali diminuzioni di valore conseguenti ad una manipolazione diversa da quella necessaria per stabilirne la natura, le caratteristiche e il funzionamento. Il Cliente Consumatore provvede a proprie spese alla restituzione degli Apparati a mezzo posta e sopporta i costi diretti per il ritiro di quelli che per loro natura non possono essere spediti per posta e devono essere ritirati da Connesi presso il domicilio del Cliente, stimati in misura al più pari al costo di intervento a vuoto di cui al Contratto; il costo per il ritiro degli Apparati già installati da Connesi è a carico di quest'ultima solo se consegnati al domicilio del Cliente al momento della conclusione di un contratto negoziato fuori dai locali commerciali.

5.4. Connesi può 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, nonché di recedere dalla generalità dei contratti con i propri clienti per uno o più Servizi con preavviso di 90 giorni, a mezzo annuncio su almeno due quotidiani di cui uno a tiratura nazionale, nonché avviso su www.connesi.it e informativa del Servizio Clienti.

5.5. In caso di cessazione a qualunque titolo del Contratto, Connesi restituirà gli importi corrisposti anticipatamente dal Cliente 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.

6. CORRISPETTIVI, FATTURAZIONE, PAGAMENTI ED EVENTUALI GARANZIE

6.1. Il Cliente, per la fornitura del Servizio, corrisponde a Connesi i canoni e i prezzi in vigore al momento della sottoscrizione del contratto e specificati nella Proposta per tutta la durata contrattuale vincolata specificata nel modulo A del Contratto. I canoni vengono fatturati con modalità bimestrale anticipata, se non diversamente pattuito espressamente con il Cliente. Il Cliente deve pagare tutti i corrispettivi previsti dal Contratto nei termini di scadenza delle fatture, con espresso divieto per il Cliente non Consumatore di operare compensazioni. Spese, contributi, imposte e tasse, con le relative variazioni disposte dalla Legge, sono poste a carico del Cliente nella misura vigente al momento della fattura.

6.2. L'Operatore emette le fatture alle scadenze e con la cadenza specificata direttamente nella Offerta; è fatta salva la facoltà dell'Operatore di fatturare i Servizi anticipatamente rispetto alla ordinaria cadenza di fatturazione in caso di traffico anomalo.

6.3. La fattura viene spedita al Cliente da Connesi di norma a mezzo posta elettronica e dovrà essere pagata per intero entro 30 giorni dall'emissione esclusivamente con: (a) addebito sul conto corrente pagamento a mezzo Sepa Direct Debit B2B preautorizzato; (b) Ricevuta Bancaria; (c) Bonifico Bancario; (d) addebito sulla carta di credito. A tutti gli importi fatturati sarà applicata l'I.V.A. nell'aliquota stabilita. Ogni onere fiscale derivante dal contratto è a carico del Cliente. Tutti gli importi riportati nel presente contratto si intendono in Euro. Ove richiesto dalla Legge, e nei casi in cui il Cliente che abbia autorizzato l'addebito sul conto corrente o sulla carta di credito vi acconsenta, la fatturazione è esclusivamente elettronica e senza costi di invio per il Cliente. Diversamente, le fatture sono recapitate in forma cartacea al recapito indicato dal Cliente nel Contratto, con addebito delle relative spese di spedizione indicate all'interno del documento contabile, non superiori a 2,00 euro.

6.4. La data di fatturazione decorre dall'attivazione del servizio presso la sede del Cliente. Connesi emetterà la fattura relativa al servizio nei termini e modalità stabilite dalla legge IVA (DPR n. 633/72).

6.5. Il pagamento deve essere integrale, salvo il diritto del Cliente di sospendere il pagamento dei soli importi specificamente contestati con reclamo, pendente il reclamo e le procedure di conciliazione o definizione della controversia con l'Operatore di cui alla delibera AGCOM n. 203/18/CONS e s.m.i.. Una volta chiuso il reclamo, restano ferme le conseguenze previste per il

ritardato pagamento delle somme che all'esito di tali procedure dovessero risultare dovute.

6.6. Qualora la contestazione degli addebiti di cui al reclamo del Cliente abbia esito positivo, Connesi provvede al rimborso entro 45 giorni dalla conclusione della procedura di reclamo, con accredito sulla prima fattura utile successiva o direttamente sul conto del Cliente.

6.7. Qualora il Cliente non corrisponda gli importi dovuti entro 15 giorni dalla scadenza della fattura, senza necessità di previa intimazione o costituzione in mora, l'Operatore ha diritto: agli interessi di mora calcolati nella misura stabilita dal D.lgs. n. 231/2002 e s.m.i. o, se il Cliente è un Consumatore, agli interessi di mora calcolati nella misura del saggio legale corrente ai sensi dell'articolo 1284 c.c.; rimane fermo in ogni caso il diritto di Connesi al maggior danno, alla sospensione amministrativa dei Servizi (v. art. 7) e alla risoluzione del Contratto (v. art. 16).

6.8. In presenza di fatturazioni reciproche si darà luogo alla compensazione finanziaria delle fatture attive e passive ai sensi dell'Art.1241 c.c. e seguenti.

6.9. Ogni eventuale concessione da parte di Connesi, promozione e/o abbuono sui corrispettivi del Servizio è limitata alle circostanze specifiche per le quali è stata concessa e pertanto non potrà costituire, in nessun caso, precedente o uso contrattuale a favore del Cliente.

6.10. Il contributo d'allaccio (una tantum) è specificato nel modulo A del contratto denominato "Proposta".

6.11. Laddove nel corso del rapporto di fornitura si verificano condizioni tali da richiedere interventi di manutenzione extra o di riposizionamento degli impianti forniti da Connesi, lo stesso si riserva la facoltà di valutare l'opportunità o meno di intervenire. Le prestazioni di attività eventualmente prestate da parte del personale di Connesi saranno consuntivate alle tariffe orarie in vigore al momento della loro fornitura.

6.12. A garanzia dell'adempimento, Connesi può imporre al Cliente il versamento di una somma pari al presunto valore economico della fornitura su base mensile, che in difetto di diversa specificazione è di 10,00 euro per i Clienti Consumatori e di 20,00 euro negli altri casi, e la sua integrazione in funzione dei consumi mensili effettivi. In tali casi, qualora Connesi abbia maturato un credito nei confronti del Cliente rimasto insoluto, ha facoltà di rivalersi sulle dette somme versate dal Cliente, e in tal caso la somma dovrà essere reintegrata da parte del Cliente nella consistenza originaria, entro e non oltre 7 giorni dalla richiesta. Alla cessazione a qualunque titolo del Contratto, Connesi restituisce tali somme al Cliente in conformità all'articolo 1851 c.c., anche a mezzo di compensazione con gli importi dovuti dal Cliente.

7. FORNITURA E SOSPENSIONE DEI SERVIZI

7.1. Connesi fornisce quanto oggetto del Contratto in modo regolare e continuo, alle condizioni e con le modalità tecniche indicate nel Contratto stesso ed in conformità agli obblighi di Legge in materia di indicatori di qualità dei Servizi erogati, come da Carta dei Servizi. E' fatta salva la facoltà dell'Operatore di ricorrere provvisoriamente a modalità alternative per sopperire a temporanei impedimenti e, solo previa modifica del Contratto, la possibilità di avvalersi di una tecnologia diversa da quella indicata nel Contratto, qualora, all'esito delle verifiche di fattibilità tecnica, o, successivamente, in conseguenza di evoluzioni e/o riorganizzazioni della rete o del mercato ciò serva a garantire una fornitura efficiente.

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, Connesi informa il Cliente con 5 giorni di preavviso a mezzo fax, o e-mail, o posta ordinaria, comunicando il tempo presumibile della sospensione dei Servizi e ne dà notizia sul sito www.connesi.it Connesi può inoltre sospendere, in tutto o in parte, l'erogazione dei Servizi senza preavviso, per guasti alla 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. Connesi garantisce i tempi di riparazione di cui alla Carta dei Servizi, riconoscendo in difetto gli indennizzi ivi stabiliti, salvi il caso fortuito, la forza maggiore e il fatto del Cliente.

7.3. In caso di inadempimento del Cliente, Connesi può sospendere e/o limitare, con congruo e motivato preavviso, anche telefonico, la fornitura. Se l'inadempimento ha ad oggetto un obbligo di pagamento, Connesi fornisce debito preavviso della interruzione del servizio, e circoscrive l'interruzione - per quanto tecnicamente fattibile - allo specifico servizio interessato dall'inadempimento, salvo poter estendere la sospensione a tutta la fornitura nei casi di frode, o di ripetuti mancati o ritardati pagamenti nell'arco dei 6 mesi precedenti l'ultima fattura scaduta. A tali fini Connesi non considera i ritardi inferiori a 15 giorni dalla scadenza della fattura, e i mancati pagamenti nella misura in cui afferiscano a somme contestate per le quali sia pendente un reclamo oppure una procedura di conciliazione o definizione della controversia con l'Operatore ai sensi degli articoli 3 e 14 del Regolamento di cui alla delibera AGCOM n. 203/18/CONS. Durante il periodo di sospensione per inadempimento il Cliente è tenuto al pagamento integrale dei corrispettivi previsti dal Contratto, inclusi quelli relativi alle prestazioni sospese e/o limitate.

7.4. Qualora il Cliente sviluppi traffico anomalo rispetto ai suoi consumi medi o alla soglia di spesa dello specifico Servizio, Connesi può sospendere in tutto o in parte in via precauzionale i Servizi medesimi, salvo contattare il Cliente per evidenziare il traffico anomalo e le opportune verifiche e subordinare l'erogazione dei servizi interessati dal traffico anomalo all'impegno scritto del Cliente a non disconoscere il traffico e garantire l'adempimento.

7.5. Nei casi di sospensione, in tutto o in parte, della fornitura per inadempimento del Cliente, resta ferma la facoltà di Connesi di risolvere il Contratto (v. articolo 16).

7.6. Per ottenere il ripristino della fornitura sospesa per mancata corresponsione di importi o prestazione di garanzia, il Cliente deve adempiere e corrispondere all'Operatore tutto quanto dovuto, ivi incluso un importo per la riattivazione della fornitura sospesa, pari ai costi iniziali di attivazione al netto di eventuali promozioni, e ogni eventuale costo connesso, sostenuto e documentato da Connesi. Se non risolve il Contratto, Connesi riattiva la fornitura sospesa entro 2 giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione del Cliente che provi l'adempimento.

7.7. In caso di sospensione o cessazione di uno o più Servizi per motivi amministrativi e non tecnici avvenuta in difetto dei necessari presupposti o in violazione del dovuto preavviso,



CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO RELATIVI ALLA FORNITURA DI SERVIZI DI COMUNICAZIONE ELETTRONICA

Connesi riconoscerà automaticamente, senza bisogno di specifica richiesta, un indennizzo per ogni giorno di sospensione e per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 7,50 al Cliente Consumatore, aumentato a 10,00 euro se il servizio è ultrabroadband, ossia con capacità di trasmissione superiore a 30 Mbit/s, mediante accredito dell'importo sulla prima fattura utile decorsi 45 giorni dalla segnalazione o sua risoluzione se successiva, e se la capienza di tale fattura è insufficiente mediante successivi accrediti, oppure a scelta del Cliente bonifico/assegno, ferma restando per Connesi la possibilità di ripetere successivamente le somme che dovessero risultare indebitamente versate. Per gli indennizzi riconosciuti ai Clienti non consumatori che hanno sottoscritto con Connesi un Contratto negoziato si vedano i Service Level Agreement dedicati che si trovano allegati al Contratto.

8. SERVIZIO TELEFONICO

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 Telefonico del Contratto. Il Servizio Telefonico include l'accesso gratuito al numero unico di emergenza europeo (NUE) "112" e agli altri numeri di emergenza nazionali con localizzazione del chiamante all'indirizzo della fornitura. Il Servizio Telefonico non consente al Cliente la selezione o preselezione di un terzo operatore e l'effettuazione di chiamate a talune numerazioni speciali.

8.2. Il Servizio Telefonico VoIP è erogato da Connesi su un collegamento d'accesso, trasmettendo la comunicazione voce sulla connettività Internet del Servizio di Accesso. Il Cliente provvede a proprie cure e spese alla alimentazione degli apparati e sistemi impiegati per fruire del Servizio e prende atto che nel caso di interruzione nell'erogazione dell'energia elettrica, a meno che il Cliente si organizzi per sopperirvi, il Servizio non può funzionare. Il Cliente che per fruire del Servizio usa apparati e sistemi non oggetto del Contratto, assicura, a proprie cure e spese, che gli stessi siano debitamente omologati, autorizzati e installati in conformità alla Legge, correttamente funzionanti, nonché compatibili con i servizi e sistemi di Connesi e conformi alle specifiche tecniche e ai parametri di configurazione e accesso a tal fine richiesti, e deve fornire a Connesi e/o agli addetti da essa incaricati ogni cooperazione tecnica necessaria a consentire il collaudo del Servizio Telefonico e a verificarne il corretto funzionamento, pena impossibilità di adempiere per causa non imputabile all'Operatore. In difetto dei suddetti presupposti del Servizio non potrà essere assicurato nemmeno l'accesso ai servizi di emergenza. La linea telefonica VoIP è incompatibile con servizi di accesso ad Internet di terzi fornitori, fax analogici, sistemi di POS, teleallarme e filodiffusione. La qualità del Servizio Telefonico VoIP dipende strettamente dalla disponibilità di banda al momento del collegamento sulla quale possono incidere negativamente i fattori indicati al successivo articolo 9.3 indipendenti da Operatore e fuori dal suo controllo.

8.3. Il Servizio Telefonico analogico/digitale ISDN, ove disponibile, è erogato da Connesi valendosi di una linea di accesso della rete telefonica pubblica in rame, oppure mediante preselezione dell'Operatore su linea telefonica del Cliente con un terzo operatore. Nel caso di Servizio Telefonico mediante preselezione dell'Operatore la sospensione o cessazione del contratto del Cliente con il terzo fornitore della linea determina l'impossibilità di fornire il Servizio Telefonico.

8.4. 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). La Numerazione Geografica è associata nei sistemi dell'Operatore al domicilio dichiarato dal Cliente nella Proposta, al di fuori del quale è vietato al Cliente qualsiasi utilizzo; qualora il Servizio includa invece la prestazione di nomadismo, il Cliente prende atto che in caso di chiamata d'emergenza il chiamante verrebbe comunque localizzato all'indirizzo fisso di fornitura e dichiara di disporre di utenza mobile della quale si avvarrà per eventuali chiamate d'emergenza quando non si trovi all'indirizzo di fornitura.

8.5. Quando l'Operatore dispone la sospensione dell'erogazione del Servizio Telefonico per ragioni amministrative - ad esempio perché si è esaurito il credito disponibile di un Servizio Telefonico prepagato, oppure, perché si avvale della facoltà contrattuale di sospendere l'erogazione del Servizio per mancato pagamento - l'accesso ai servizi di emergenza è garantito come da disposizioni di Legge, in tutti i casi in cui sia tecnicamente possibile. E' mera facoltà dell'Operatore consentire il traffico entrante pendente la sospensione.

8.6. Salva diversa richiesta del Cliente, Connesi 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. In ogni momento, il Cliente può chiedere all'Operatore la disabilitazione del blocco suddetto fino a propria diversa richiesta e chiedere la prestazione gratuita del blocco selettivo delle chiamate, escluso che per le chiamate che non siano dirette verso numerazioni gratuite, ad addebito ripartito, Numerazioni Geografiche, numeri mobili o con regime tariffario equivalente. Il Cliente ha diritto di chiedere in ogni momento, con effetto in 5 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. Per informazioni di maggior dettaglio si rinvia al sito internet e al Servizio Clienti.

8.7. Il Cliente del Servizio Telefonico ha diritto di essere inserito gratuitamente negli (o cancellato gratuitamente dagli) Elenchi telefonici pubblici. A tal fine, l'Operatore sottopone al Cliente apposito modulo nel quale lo informa sulle modalità di inserimento, utilizzo, modifica e cancellazione dei suoi dati personali negli Elenchi e aggiorna sulla base delle indicazioni ricevute dal Cliente il data base unico ("DBU"); Connesi non risponde del mancato e/o inesatto inserimento di dati imputabile al soggetto terzo incaricato per Legge degli Elenchi.

8.8. Il Cliente può richiedere il dettaglio del traffico del Servizio Telefonico sviluppato precedentemente alla richiesta, soltanto nei termini e nei modi indicati dalla normativa vigente in materia.

9. SERVIZIO DI ACCESSO AD INTERNET

9.1. Il Cliente può verificare sul sito www.connesi.it la disponibilità del Servizio, la infrastruttura fisica e la tecnologia con la quale è erogato, la velocità massima di navigazione nominale consentita dalla tecnologia in condizioni ottimali, la stima della velocità massima e minima attesa per il suo specifico collegamento e la latenza. Tali indicazioni sono meramente preliminari e non sono vincolanti per Operatore.

9.2. Il Servizio di Accesso a Internet consente al Cliente di collegarsi a Internet con la infrastruttura, la tecnologia, le caratteristiche minime ed i limiti indicati nel Contratto e sue modifiche. Connesi informa il Cliente della velocità reale del collegamento rilevata in fase di collaudo, e si impegna contrattualmente ai sensi dell'art. 8 comma 6 della delibera AGCOM n. 244/08/CSP a garantire i valori degli indicatori specifici di qualità del Servizio indicati nel Contratto per la velocità di trasmissione dati (la banda minima in downloading e in uploading), il ritardo di trasmissione dati (ritardo massimo) e il tasso di perdita dei pacchetti proprio del Servizio. Se, attraverso il servizio di verifica gratuito della qualità del Servizio previsto dalla Legge per tali indicatori (v. www.misurainternet.it), nei limiti di applicabilità dello stesso, il Cliente riscontrerà valori peggiori rispetto a quelli indicati da Connesi per lo specifico Servizio può presentare entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura effettuata, reclamo circostanziato all'Operatore nelle modalità di cui alla Carta servizi, specificando nell'oggetto "reclamo misura internet" e allegando il certificato della misura effettuata, oppure trasmettere il certificato all'operatore tramite lo stesso servizio di verifica gratuita. L'Operatore dovrà ripristinare il livello di qualità del Servizio garantito nel Contratto entro 30 giorni da siffatto reclamo. Dopo l'intervento dell'Operatore e comunque non prima di 45 giorni e non oltre 90 giorni dalla data del primo certificato, il Cliente può effettuare una seconda verifica e qualora anche i risultati riportati sul secondo certificato risultassero peggiori rispetto a quelli garantiti dall'Operatore, recedere senza penali dal servizio di accesso ad Internet, mediante comunicazione da inviare a Connesi con raccomandata A/R e/o PEC, oppure valendosi delle modalità di invio all'operatore allo scopo rese disponibili dal citato servizio di verifica; il recesso avrà effetto decorsi 30 giorni dalla sua ricezione. In alternativa, con la medesima modalità, il Cliente può modificare gratuitamente l'offerta sottoscritta, aderendo, se presente nel listino Connesi, ad una offerta di prezzo inferiore con la medesima infrastruttura e tecnologia sottostante e con caratteristiche qualitative conformi a quelle misurate sul suo accesso.

9.3. In ogni caso il Cliente prende atto e 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 degli apparati del Cliente non oggetto del Contratto, problematiche inerenti la non corretta installazione di hardware e/o software effettuata dal Cliente o da terzi incaricati dal Cliente, 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, di talché l'impiego di tali modalità esclude che l'Operatore possa garantire la qualità del Servizio fruito e può comportare per il Cliente l'onere di installare ulteriori componenti a sue cure e spese per migliorare la fruizione del Servizio.

9.4. Il Cliente provvede a proprie cure e spese alla alimentazione degli apparati e sistemi impiegati per fruire del Servizio e prende atto che nel caso di interruzione nell'erogazione dell'energia elettrica, a meno che il Cliente si organizzi per sopperirvi, il Servizio non può funzionare. Se per fruire del Servizio utilizza apparati e sistemi che non siano oggetto del Contratto, il Cliente garantisce, a proprie cure e spese, che gli stessi siano debitamente omologati, autorizzati e installati in conformità alla Legge, correttamente funzionanti, compatibili con i sistemi e servizi di Connesi e conformi alle specifiche tecniche e ai parametri di configurazione e accesso indicati da Connesi, e deve fornire a Connesi e agli addetti da questa incaricati ogni cooperazione tecnica necessaria a consentire il collaudo del Servizio erogato e a verificarne il corretto funzionamento, pena impossibilità di adempiere per causa non imputabile all'Operatore.

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

9.6. Gli indirizzi IP non sono assegnati in proprietà ma in mero uso del Cliente vigente il Contratto per il Servizio, 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 Connesi 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 Connesi. Alla cessazione del Contratto per qualsiasi causa, gli indirizzi IP assegnati al Cliente tornano nella immediata disponibilità di Connesi.

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 Connesi (di seguito anche: Migrazione) e/o, facendone richiesta, conservare il/i proprio/i numero/i con il



CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO RELATIVI ALLA FORNITURA DI SERVIZI DI COMUNICAZIONE ELETTRONICA

nuovo fornitore del servizio nei limiti d'uso della numerazione stessa (di seguito anche: Portabilità). Per i Servizi erogati su infrastruttura d'accesso proprietaria ("Rete Connesi"), sino a diversa disposizione di Legge che imponga e disciplini l'eventuale Migrazione, è consentita la sola Portabilità. Nel caso di Servizio Telefonico su linea ISDN multinumero la Portabilità da e verso Connesi può riguardare i numeri secondari solo se è chiesta anche per il principale.

10.2. La richiesta di Migrazione e/o Portabilità presuppone la volontà del Cliente di recedere dal contratto con il donating per il servizio da trasferire. Anche ai fini del buon esito del trasferimento, il Cliente deve trasmettere a Connesi via raccomandata A/R anticipata via fax, - o consegnare tramite la Rete di distribuzione - l'apposito modulo di richiesta, completo in tutte le sue parti e sottoscritto. La richiesta di Migrazione e/o Portabilità può non sollevare il Cliente da obblighi con il donating per i servizi cessati in conseguenza della richiesta.

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 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 dovrà conservare il Codice di Trasferimento dell'Utenza fornito da Connesi con diligenza e segretezza, consapevole che tutte le richieste pervenute a Connesi con il Codice di Trasferimento dell'Utenza saranno univocamente riferite al Cliente.

10.4. Migrazione e/o Portabilità sono procedure che coinvolgono più operatori: il donating, il recipient nonché l'operatore titolare della rete di accesso locale e/o titolare dei 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.

10.5. Il buon esito della Migrazione e/o Portabilità dipende dalle prestazioni di più operatori e dalla richiesta del Cliente. Connesi 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 Connesi a collaborare alla procedura nei termini e con le modalità stabilite 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. Connesi non risponde per disagi e pregiudizi subiti dal Cliente, ivi compresi i maggiori oneri, costi e spese, conseguenti alla mancata conoscenza da parte di Connesi della 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 per 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.

10.8. In caso di cessazione o Migrazione del Servizio Telefonico, senza richiesta del Cliente di Portabilità, trascorsi i termini di Legge, la numerazione dell'utenza può essere riutilizzata senza che il Cliente possa vantare pretese verso Connesi per la sua perdita.

10.9. Informazioni su modalità e tempi di Migrazione e/o Portabilità sono reperibili su www.connesi.it o tramite il Servizio Clienti.

11. SERVIZI OPZIONALI

11.1. I Servizi opzionali, sono tutti quei servizi aggiuntivi, non inclusi nel servizio base oggetto della Proposta Commerciale, la cui fornitura è subordinata alla specifica richiesta di attivazione da parte del Cliente. Tali Servizi verranno eventualmente dettagliati in un apposito allegato, che sarà da intendersi parte integrante del presente Contratto.

12. APPARATI

12.1. Se l'Offerta include la fornitura di sistemi hardware e/o software, congegni e dispositivi destinati alla fruizione dei Servizi (il modem, il router Wi-Fi, i telefoni, centralini VoIP, etc., di seguito anche "Apparati") ne specifica le condizioni di fornitura: in vendita, noleggio o comodato d'uso gratuito.

12.2. La consegna, configurazione e installazione degli Apparati, se inclusi nell'oggetto della fornitura, sono disciplinati nell'Offerta. In difetto, sono a cure e spese del Cliente, con ritiro previo appuntamento presso la sede di Operatore o tramite la sua Rete di distribuzione.

12.3. Gli Apparati in noleggio e comodato restano di proprietà di Connesi e il Cliente deve mantenerli liberi da sequestri, pignoramenti e da qualsiasi atto o onere pregiudizievole, e risarcire tutti i danni cagionati dall'inadempimento di tale obbligo. Connesi risponde di eventuali vizi e/o malfunzionamenti secondo Legge e si riserva di modificare o sostituire gli Apparati in noleggio o comodato, per esigenze tecniche, a proprie cure e spese. Il Cliente deve custodire e conservare gli Apparati di Connesi con la massima cura e diligenza, assumendo 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 Connesi è riservato ad addetti autorizzati, 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 Connesi.

12.4. Gli Apparati venduti da Connesi sono coperti dalla garanzia legale di conformità per 24

mesi dalla consegna. Le prestazioni rientranti nella garanzia legale di conformità sono senza spese per il Cliente. Il Cliente dovrà comunicare un eventuale difetto al servizio assistenza il prima possibile e comunque entro il termine di 2 mesi dalla sua scoperta. Il servizio di garanzia e assistenza è prestato con la riparazione o sostituzione gratuita dell'Apparato difettoso.

12.5. Il Cliente si obbliga a usare gli Apparati forniti da Connesi per gli usi del Contratto in conformità alla Legge e nel rispetto dei diritti dei terzi, seguendo le istruzioni tecniche d'uso impartite da Connesi e dal produttore nella documentazione allegata agli stessi.

12.6. Il Cliente che non denunci il difetto per tempo o che violi gli obblighi di cui ai precedenti articoli 12.3, 12.4 e 12.5 decade dalle garanzie previste e dal diritto all'assistenza gratuita, e diviene responsabile di eventuali limitazioni delle prestazioni e disservizi conseguenti, nonché dei danni eventualmente arrecati anche a cose o terzi.

12.7. Se a seguito di intervento da parte di un centro di assistenza autorizzato il vizio dovesse risultare non coperto dalla garanzia del produttore oppure non integrare un difetto di conformità ai sensi di Legge, al Cliente saranno addebitati gli eventuali costi di intervento a vuoto e di trasporto indicati nel Contratto. Salvi i diritti riconosciuti dalla Legge al Consumatore, e i casi di dolo e colpa grave, nessun danno può essere richiesto dal Cliente per ritardi nelle riparazioni e sostituzioni.

12.8. Salva diversa disposizione per i casi di recesso e risoluzione, quando il Contratto per qualsiasi motivo cessi la propria efficacia o venga meno, entro e non oltre 14 giorni dallo scioglimento del rapporto il Cliente deve restituire, a proprie cure e spese, l'Apparato in noleggio o comodato a Connesi - in sede o tramite la Rete di distribuzione - in normale stato di conservazione, salvo il deterioramento dovuto ad un uso conforme ai doveri di buona fede e diligenza del Cliente, completo di tutti le parti e dotazioni accessorie (confezione, manuali, cavi, etc.). In difetto, il Cliente che abbia utilizzato l'Apparato si intende aver optato per l'acquisto dello stesso dietro addebito in un'unica soluzione del prezzo di listino specificato in Offerta; nel caso di Apparato inutilizzato, se il Cliente non adempie all'obbligo di restituzione nel termine, sarà Connesi a provvedere al ritiro, salvo addebitarne i costi il cui ammontare massimo è fissato nel costo di un intervento a vuoto.

12.9. Salva diversa disposizione per i casi di recesso e risoluzione, quando il Contratto per qualsiasi motivo cessi la propria efficacia, il Cliente che abbia acquistato da Connesi l'Apparato con addebito rateizzato del prezzo e non abbia ancora esaurito i relativi ratei, si libera dall'obbligo di pagamento del prezzo versando l'importo delle rate residue previste dal Contratto, che saranno addebitate in un'unica soluzione a meno che il Cliente chieda di mantenerne la rateizzazione fino alla scadenza prevista.

13. ASSISTENZA, MANUTENZIONE, RECLAMI, INDENNIZZI E RIMBORSI

13.1. Connesi 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 resa disponibile dalla Rete di distribuzione e pubblicata su www.connesi.it, dove viene periodicamente aggiornata. La Carta Servizi disciplina anche i servizi di assistenza e manutenzione forniti da Connesi, 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 (cd. reclami), nonché le modalità di gestione dei reclami da parte di Connesi. Infine, la Carta dei Servizi detta i casi e la misura degli indennizzi spettanti al Cliente per inadempimenti contrattuali o per il mancato rispetto degli standard di qualità, e la disciplina per il rimborso di eventuali addebiti erronei e delle somme versate a garanzia dell'adempimento. I valori di cui alla Carta dei Servizi si applicano in difetto di diversi valori - a titolo di indennizzo o pena - e - stabiliti nel Contratto in relazione alla medesima fattispecie.

13.2. Connesi mette a disposizione dei Clienti un apposito Servizio Clienti per l'assistenza tecnica, amministrativa o commerciale e pubblica informazioni tecniche, amministrative e commerciali relative alle proprie offerte per adesione sul sito web www.connesi.it. Il Contratto non include servizi di assistenza e manutenzione su sistemi e apparati del Cliente non oggetto del Contratto. Il Servizio Clienti è raggiungibile: chiamando il numero gratuito 800.699789 oppure lo 0742.5140000; scrivendo all'indirizzo e-mail protocollo@connesi.it; utilizzando l'apposita sezione presente sul sito www.connesi.it; inviando un fax al numero 0742345455; scrivendo a Connesi S.p.A. - Servizio Clienti, Viale IV Novembre n.12, - 06034 Foligno (PG), o, in caso di modifica, ai diversi recapiti del Servizio Clienti indicati sul sito web www.connesi.it, nell'ultima Carta dei Servizi pubblicata da Connesi, o in fattura.

13.3. Il Cliente è tenuto a sporgere reclamo per ogni eventuale ritardo, disservizio, guasto o malfunzionamento, richiesta di rimborso e/o indennizzo, subito, non oltre 3 mesi dal momento in cui ne ha avuto conoscenza del fatto o avrebbe potuto con l'ordinaria diligenza, e, in ogni caso, non oltre il termine di Legge per la cancellazione dei dati conservati dall'Operatore a fini di fatturazione attualmente indicato dalla Legge in 6 mesi dalla data del traffico cui ineriscono. Ciascun reclamo può essere anticipato al Servizio Clienti telefonicamente, via mail o utilizzando l'apposita sezione del sito www.connesi.it, ma il Cliente è tenuto a confermarlo con lettera raccomandata A.R., PEC o fax entro 48 ore. Connesi darà riscontro ai reclami con la massima celerità, e comunque non oltre 45 giorni dal ricevimento della comunicazione.

13.4. Ai sensi dell'articolo 1227 cod. civ., il Cliente deve fare quanto possibile per ridurre l'eventuale danno, anche usando temporaneamente servizi terzi e dichiara allo scopo di disporre di almeno un'utenza per servizi voce e navigazione Internet in mobilità.

13.5. Il Cliente deve dare accesso ai propri siti a Connesi, o terzi da questa incaricati, in data e orario lavorativo concordati, per tutte le verifiche e gli interventi tecnici necessari e/o richiesti, e prestare la necessaria cooperazione per quanto di sua competenza; in caso di rifiuto da parte del Cliente, Connesi, previo avviso scritto, può sospendere la fornitura del Servizio fintanto che il Cliente non presti la necessaria collaborazione.

13.6. Agli interventi per la riparazione di malfunzionamenti e/o guasti del Servizio che risultino non necessari e/o imputabili al Cliente o suoi apparati, o che siano rifiutati e/o impediti dal Cliente nella data/orario previamente concordati, si applicano i corrispettivi per gli interventi a vuoto e l'assistenza non gratuita specificati nel Contratto.



14. DIVIETO D'USI IMPROPRI, ABUSIVI O FRAUDOLENTI E REGOLE PER LA SICUREZZA DI RETI E SERVIZI

14.1. Fermo restando ogni altro obbligo imposto dalla Legge e dal Contratto, il Cliente deve:

(a) utilizzare l'oggetto della fornitura senza violare in alcun modo la Legge, astenendosi dal: 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 altrimenti mettere in circolazione attraverso i Servizi, informazioni, dati e/o materiali illegali, blasfemi, osceni, pornografici, diffamatori, o altrimenti lesivi di diritti di terzi quali, a titolo meramente esemplificativo, i diritti di proprietà intellettuale e/o industriale (diritti d'autore, marchi e altri segni distintivi, brevetti, segreti industriali), 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 personale dell'oggetto del Contratto, senza alcuna rivendita 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 e accesso, e informando immediatamente per iscritto l'Operatore in caso di loro smarrimento, furto o perdita;

(c) attenersi ai criteri di buona fede e correttezza nell'uso di quanto oggetto della fornitura, astenendosi da utilizzi per finalità abusive o fraudolente o volti a conseguire utilità diverse da quelle proprie della fornitura stessa come, in via meramente esemplificativa, 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, è improprio l'uso della fornitura, in via principale o prevalente, per servizi di call center, telemarketing o altre forme di comunicazione commerciale;

(d) attenersi alle procedure di sicurezza e di accesso e alle istruzioni tecniche impartite da Operatore, astenendosi dall'effettuare direttamente o tramite terzi interventi non autorizzati sulle modalità di utilizzo dei Servizi o sulla rete e i sistemi di Connesi, nonché utilizzare gli Apparetti eventualmente forniti da Connesi con il Contratto solo per fruire dei Servizi, e ove utilizza apparati non oggetto della fornitura, collegare alla rete unicamente apparati e sistemi debitamente omologati, autorizzati e installati in conformità alla Legge, che non presentino disfunzioni che possono danneggiare l'integrità della rete o creare rischi per l'incolumità fisica di persone.

14.2. Il Cliente deve dotarsi, a proprie cure e spese, di sistemi di protezione degli apparati e sistemi usati dal Cliente e della riservatezza dei dati ivi trattati che siano adeguati alle proprie esigenze (es. firewall, antivirus e antispamming), per limitare il rischio di utilizzo illecito del Servizio da parte di terzi, violazioni della sicurezza e della riservatezza dei dati o loro distruzione. 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, 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 avere cura di effettuare il periodico salvataggio dei dati (back-up), poiché l'Operatore risponde di eventuali perdite, danneggiamenti o indisponibilità dei dati nei soli limiti del Servizio di backup eventualmente previsto dal Contratto.

15. DIRITTI DI PROPRIETÀ INDUSTRIALE E INTELLETTUALE DI CONNESI

15.1. Qualora Connesi 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 Apparetti, i correlati diritti di proprietà intellettuale resteranno di esclusiva titolarità dell'Operatore ovvero dei licenziari di questo, ed alla cessazione del presente Contratto si intenderanno altresì cessate le eventuali licenze d'uso concesse a favore del Cliente.

15.2. È fatto divieto al Cliente, salva espressa autorizzazione di Connesi, di riprodurre, duplicare, ovvero consentire che altri riproducano o duplicano 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.

15.3. 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 Apparetti, rimane di proprietà di Connesi ovvero dei suoi licenziari. È fatto divieto al Cliente di violare detti diritti e di usare il nome, i marchi o altri elementi o segni distintivi di Connesi o di società del Gruppo, senza il preventivo consenso scritto di Connesi stessa.

16. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

16.1. Connesi può risolvere di diritto il Contratto con comunicazione scritta al Cliente, anche via fax o posta elettronica se confermata a mezzo di raccomandata A/R nei seguenti casi: violazione delle condizioni d'uso di cui all'articolo 14 (usi impropri, abusivi o fraudolenti e regole di sicurezza); violazione dei divieti di cui all'articolo 15 (diritti di proprietà industriale o intellettuale di Connesi); e qualora ricorrano le circostanze di cui all'articolo 3.4.

16.2. A fronte di un inadempimento del Cliente ad obblighi di pagamento, prestazione o integrazione delle garanzie, e qualora il Cliente non consenta le verifiche tecniche e gli interventi propeudetici e necessari alla attivazione e alla fornitura ai sensi dell'art. 4.2 e 13.5, Connesi può sempre valersi di diffida ad adempiere nei termini di 15 giorni, decorsi i quali, in assenza di adempimento, il Contratto si intenderà risolto.

16.3. A fronte di un mancato pagamento Connesi avverte il Cliente con debito preavviso della interruzione del servizio o cessazione del collegamento, e circoscrive l'interruzione - per quanto tecnicamente fattibile - alla fornitura interessata dall'inadempimento, a meno di frode, o ripetuti mancati pagamenti o ritardati pagamenti nell'arco dei 6 mesi precedenti l'ultima fattura scaduta. A tali fini Connesi non considera i ritardi inferiori a 15 giorni dalla scadenza della fattura, e i mancati pagamenti nella misura in cui afferiscano a somme contestate per le quali sia pendente un reclamo oppure una procedura di conciliazione o definizione della controversia con l'Operatore ai sensi degli articoli 3 e 14 del Regolamento di cui alla delibera AGCOM n. 203/18/CONS.

16.4. Nei casi di risoluzione del Contratto per inadempimento del Cliente, salvo il diritto di Connesi al risarcimento del maggior danno, il Cliente è tenuto a corrispondere a Connesi in un'unica soluzione i corrispettivi previsti per il periodo di fatturazione in corso alla data di risoluzione e tutti i costi previsti alla cessazione. Inoltre, Connesi può (a) trattenere gli importi già versati dal Cliente per l'acquisto dell'Apparato salvo recuperare lo stesso con addebito delle relative spese al Cliente nella misura stabilita per gli interventi a vuoto, oppure a sua scelta, far riscattare l'Apparato al Cliente con addebito in un'unica soluzione delle rate residue; (b) far riscattare l'Apparato fornito in noleggio o comodato, addebitandone il valore di listino al Cliente oppure a sua scelta, ritirare detto Apparato con addebito delle relative spese al Cliente nella misura stabilita per gli interventi a vuoto.

17. CESSIONE DEL CONTRATTO

17.1. La cessione del Contratto con modifica del Cliente intestatario (cd. voltura) è soggetta al pagamento dell'indennità di subentro, a meno di subentro di convivente dello stesso nucleo familiare del Cliente Consumatore. Il subentrante in qualità di cessionario del Contratto assume la medesima posizione giuridica del precedente intestatario, succedendo in tutti i crediti e accollandosi tutti i debiti derivanti dal Contratto, inclusi quelli per prestazioni già eseguite. Il Cliente non è tuttavia liberato dalle proprie obbligazioni ai sensi dell'articolo 1408, comma 2 c.c.

17.2. Connesi può cedere a società del Gruppo 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.

18. MODIFICHE DEL CONTRATTO

18.1. Nei limiti consentiti dalla Legge, anche per ragioni inerenti la riorganizzazione o razionalizzazione della propria attività di impresa, per esigenze tecniche o che emergano dall'esito delle verifiche di fattibilità, o, in seguito, per l'evoluzione del mercato, delle reti o dei servizi, 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, Connesi può modificare unilateralmente il Contratto, dandone comunicazione scritta al Cliente e apposta informativa sul proprio sito web almeno 30 giorni prima dell'entrata in vigore delle modifiche.

18.2. Per disposizioni di Legge, nella detta comunicazione di modifica unilaterale del Contratto, Connesi 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 Connesi 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; nel caso di recesso con passaggio ad altro operatore, nel periodo tecnicamente necessario al passaggio si applicano le condizioni previgenti; in difetto di recesso nel termine indicato le modifiche sono accettate.

18.3. Per modifiche o integrazioni concordate dalle parti l'incontro della volontà delle parti deve risultare per iscritto o formarsi con le medesime modalità seguite per la conclusione del Contratto.

18.4. Modifiche o integrazioni per disposizioni inderogabili di Legge, incluse eventuali modifiche delle aliquote IVA, operano automaticamente con effetto dalla loro entrata in vigore.

19. RESPONSABILITÀ E MANLEVE

19.1. Connesi non è responsabile per ritardi, malfunzionamenti, guasti e/o interruzioni, parziali o complete, temporanee o definitive, causati da: forza maggiore (es. incendi, sismi, crolli, eventi naturali avversi, disordini, atti di violenza, sabotaggi, scioperi, atti vandalici o terroristici, etc.), caso fortuito, o fatto del Cliente o di terzi, e in via esemplificativa causati da: manomissione o intervento non autorizzato sugli Apparetti o sulle modalità di fruizione dei Servizi; collegamento alla rete di apparati non oggetto del Contratto privi della necessaria omologazione o autorizzazione di Legge, installati dal Cliente o terzi suoi incaricati in violazione di Legge, malfunzionanti, incompatibili con i sistemi e servizi di Connesi o non correttamente configurati; mancanza della alimentazione elettrica; mancanza o inidoneità dei sistemi di protezione, mancato salvataggio dei dati o altro mancato assolvimento di oneri a carico del Cliente; altre violazioni di Legge o del Contratto da parte del Cliente o di terzi; condizioni di degrado del tratto terminale della rete fisica di accesso al Cliente o interferenze in ambiente cavo ignote a Connesi al momento della conclusione del Contratto, né prevedibili o evitabili; mancato o ritardato rilascio, o interruzione totale o parziale dei servizi di accesso o interconnessione di altro operatore per caso fortuito o forza maggiore; interferenze elettromagnetiche non dipendenti da Connesi; per l'accesso radio, specifiche situazioni ambientali e/o architettoniche ignote a Connesi al momento della conclusione del Contratto, tali da ostacolare, attenuare o annullare il segnale; interruzione o ritardi nella procedura di Migrazione e/o di Portabilità se Connesi si è conformata alla relativa disciplina di Legge; variazioni dell'ambiente (come es. costruzione di edifici limitrofi a quello del Cliente o crescita di vegetazione che impedisce o limita il collegamento radio con la rete di distribuzione) ovvero eventi atmosferici violenti (vento, fulmini, incendi cataclismi in genere che interrompono il collegamento con la rete di distribuzione); etc.

19.2. Il Cliente riconosce ed accetta che l'effettiva velocità del collegamento ad internet dipende dal grado di congestione della rete, il Fornitore non è pertanto in grado di garantire l'effettivo



raggiungimento della velocità massima nominale. Il Cliente accetta che il Fornitore potrà interrompere, anche senza preavviso, la fornitura del Servizio per garantire gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria che egli riterrà opportuni e convenienti per assicurare la funzionalità del Servizio.

La responsabilità di Connesi verso il Cliente non Consumatore, al di fuori dei casi di dolo e colpa grave, è limitata nel suo importo massimo alla penale prevista dal Contratto per la specifica fattispecie o, in difetto di penali, al corrispettivo effettivamente pagato dal Cliente per la prestazione interessata dall'inadempimento nei 4 mesi precedenti lo stesso, in entrambi i casi al netto degli indennizzi previsti dal Contratto o dalla Legge.

19.3. Connesi non risponde dei contenuti delle comunicazioni trasmesse e ricevute dal Cliente e/o da terzi che utilizzino i Servizi, sui quali non esercita alcun controllo; l'uso dei Servizi è sotto l'esclusiva responsabilità del Cliente, che risponde di eventuali danni conseguenti ad usi illeciti, impropri, abusivi o fraudolenti, e manleva Connesi per ogni responsabilità che ne consegua. In ogni caso, il Cliente deve tenere indenne Connesi 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 di Connesi, 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.

20. PROCEDURA 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 Delibera n. 203/18/CONS e successive modifiche e integrazioni, ed alla Carta dei Servizi. In tali casi, i termini per agire in giudizio sono sospesi per 30 giorni dalla proposizione della istanza. Qualora detto tentativo abbia, in tutto o in parte, esito negativo si può deferire la definizione della controversia all'AGCOM o organismo da essa delegato secondo quanto previsto nella citata delibera, 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 o al pagamento degli indennizzi eventualmente dovuti, salva la possibilità per le parti di far valere in sede giudiziale il maggior danno. Per maggiori informazioni: www.agcom.it e <https://conciliaweb.agcom.it>.

20.2. Fermo restando quanto stabilito all'articolo 20.1, per ogni controversia che dovesse insorgere tra le parti in ordine all'esecuzione o interpretazione del presente Contratto è competente in via esclusiva il Foro di Spoleto, ovvero il Foro competente nel luogo di residenza o domicilio elettivo del Cliente Consumatore.

21. COMUNICAZIONI

21.1. Ogni comunicazione concernente il Contratto deve contenere i riferimenti identificativi del Cliente e del Contratto o, se ancora non concluso, della Proposta e va inviata:

a) per Connesi, nella sua sede legale in Foligno, Viale IV Novembre n.12, fax al numero 0742345455 PEC a protocollo@pec.connesi.it, e-mail a protocollo@connesi.it e ai recapiti del Servizio Clienti;

b) per il Cliente, ai recapiti dallo stesso indicati nel Contratto, fino a sua diversa comunicazione scritta, nonché all'indirizzo presso il quale sono attivati i Servizi e ai recapiti telefonici e di posta elettronica eventualmente forniti con il Contratto.

21.2. Le comunicazioni effettuate ai detti recapiti si intendono conosciute dall'altra Parte quando si disponga di ricevuta di ritorno della raccomandata, ricevuta di consegna della PEC, rapporto positivo di trasmissione fax e avviso di ricezione del messaggio di posta elettronica.

22. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Connesi tratta i dati personali del Cliente nel rispetto della normativa privacy Europea e nazionale. Le finalità e modalità di trattamento dei dati personali sono riportate nella specifica informativa privacy allegata alla proposta commerciale e che il Cliente, con l'accettazione del presente contratto, dichiara di aver letto.

23. DISPOSIZIONI FINALI

23.1. Le presenti Condizioni Generali di Contratto sono rese note ed opponibili mediante pubblicazione sul sito internet www.connesi.it, oltre che con qualsiasi altra modalità di diffusione.

23.2. Nel caso in cui una o più disposizioni del contratto, ovvero la relativa applicazione a determinate fattispecie, sia in qualsiasi misura invalida e/o inefficace, le disposizioni restanti non saranno colpite da tali invalidità/inefficacia, ed ogni diversa disposizione del contratto rimarrà pertanto pienamente valida e azionabile.

SPECIFICA APPROVAZIONE

Ai sensi dell'articolo 1341 del Codice Civile, dichiaro di aver letto e di approvare espressamente le seguenti clausole contenute nelle Condizioni Generali di Contratto:

art. 3.1 (irrevocabilità della proposta Cliente non consumatore); art. 3.2 (termine di validità dell'Offerta negoziata); artt. 3.4, 3.5, 3.6 (circostanze ostative, sospensione del termine d'attivazione); artt. 4.1 e 4.2 (condizioni di fornitura, esclusione di responsabilità); art. 4.4 (onere di presentare reclamo); art. 5.1 (tacito rinnovo); art. 5.2 e 5.3 (disdetta e recesso del Cliente); art. 5.4 (facoltà di recesso per l'Operatore), art. 6.1 (divieto di compensazione, Cliente non consumatore); art. 6.4 (obbligo di prestare garanzia); art. 6.7 (interessi di mora); art. 7.1 (facoltà di usare in via provvisoria modalità alternative di fornitura); artt. 7.2, 7.3, 7.4 (facoltà di sospendere la fornitura); art. 8.3 (limiti Servizio telefonico Voip); art. 9.3 e 9.4 (limiti Servizio Internet); artt. 10.5, 10.6 e 10.7 (limiti responsabilità per migrazione/portabilità); artt. 12.6 e 12.7 (limiti garanzia e responsabilità per Apparati); art. 13.3 (modalità e termini per reclamo); art. 13.5 (facoltà di sospendere la fornitura); art. 14.1 (condizioni d'uso); artt. 16.1 e 16.4 (clausola risolutiva espressa e conseguenze risoluzione); artt. 17.1 e 17.2 (condizioni per cessione del Contratto lato Cliente e diritto di cessione lato Operatore); artt. 18.1 e 18.2 (modifiche unilaterali); artt. 19.2, 19.3 (limitazioni di responsabilità e manleva); art. 20.1 (tentativo obbligatorio di conciliazione) art. 20.2 (Foro esclusivo Cliente non consumatore); art. 21.2 (opponibilità comunicazioni).