

## 1. DEFINIZIONI

Ai fini del Contratto i termini o le espressioni di seguito indicati, ove contrassegnati dalla maiuscola, assumono – sia al singolare che al plurale - il seguente significato:

**Apparato:** sistema hardware/software destinato alla fruizione dei Servizi (es. il modem, il router Wi-Fi, i telefoni, centralini VoIP, smart tv, etc.) incluso nella fornitura del Contratto in vendita, noleggio o comodato, e/o comunque del Fornitore e installato dal Fornitore e/o suoi incaricati presso il Cliente.

**Autorità:** Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (cfr. [www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

**Carta dei Servizi:** Documento redatto da Terrecablate in attuazione del D.P.C.M. 27 gennaio 1994 e delle delibere dell’Autorità n. 179/03/CSP (direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi), n. 156/23/CONS (regolamento sulla qualità dei servizi di rete fissa) e n. 79/09/CSP (regolamento sulla qualità dei servizi di assistenza clienti e sue prossime modifiche di cui alla Del. 355/24/CONS), n. 347/18/CONS (regolamento in materia di indennizzi), n. 358/22/CONS (regolamento di procedura per le controversie tra operatori e utenti), reperibile e aggiornata sul Sito Internet. Indica i principi generali e gli impegni ai quali Terrecablate si attiene nella fornitura dei Servizi, e reca, tra l’altro, indicazioni su: assistenza e manutenzione; qualità dei servizi offerti; modalità di fatturazione e pagamento; modalità e gestione dei Reclami; casi di indennizzo, loro misura e modalità di riconoscimento; disciplina per eventuali rimborsi; tentativo obbligatorio di conciliazione e deferimento di controversie all’Autorità o organismo delegato.

**Cliente:** Consumatore ai sensi del D.lgs. n. 206/2005 e s.m.i. ossia, persona fisica che utilizza e/o chiede di utilizzare i servizi di Terrecablate per scopi estranei ad attività lavorativa, imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale svolta, e non fornisce reti o servizi di comunicazione elettronica al pubblico.

**Codice Cliente:** codice identificativo personale del Cliente fornito da Terrecablate che il Cliente deve mantenere riservato.

**Codice delle Comunicazioni:** D.lgs. n. 259 del 2003 e s.m.i.

**Codice del Consumo:** D.lgs. n. 206/2005 e s.m.i. recante disposizioni a tutela del Cliente

**Contratto Negoziato Fuori dai Locali Commerciali:** Contratto così definito dal Codice del Consumo (in breve, concluso alla presenza fisica e simultanea delle parti ma fuori dai locali commerciali del Fornitore, e ad es. direttamente al domicilio del Cliente).

**Contratto Concluso a Distanza:** Contratto così definito dal Codice del Consumo (in breve concluso senza la presenza fisica e simultanea delle parti, con l’uso esclusivo, anche per la conclusione, di mezzi di comunicazione a distanza).

**Decreto Bersani:** D.L. n. 7/2007, convertito in L. n. 40/2007, e s.m.i.

**Fornitore:** Terrecablate.

**GDPR:** Regolamento UE n. 2016/679 per la tutela dei dati personali.

**Legge:** disposizioni di legge e regolamentari, italiane e comunitarie, delibere dell’Autorità, decisioni vincolanti di altri enti, organismi o autorità competenti come quelle in materia di tutela dei dati personali, quelle pubblicate dal Réseau IP Européens (“RIPE”) su <http://www.ripe.net> per l’uso di indirizzi IP pubblici e quelle sul blocco di indirizzi IP e/o domini applicabili alla fornitura di cui al Contratto.

**Locali:** abitazione e/o locali nella disponibilità del Cliente, individuati nell’Ordine, nei quali lo stesso ha chiesto di attivare la fornitura del Contratto.

**Migrazione:** prestazione che consente il passaggio dell’utente da un fornitore (*donating*) ad un altro fornitore (*recipient*), da e verso Terrecablate, con riutilizzo da parte del *recipient* di risorse di rete di accesso locale (es. cavo in fibra o doppino in rame) usate dal *donating*.

**Misura Internet:** servizio gratuito mediante app Ne.Me.Sys (da non confondere con lo SpeedTest istantaneo) di misurazione certificata con valore legale della qualità di una connessione a internet, reso disponibile dall’Autorità sul sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it).

**Offerta:** Condizioni tecniche ed economiche ed eventuali condizioni particolari di fornitura di servizi e prodotti di Terrecablate.

**Opzione:** opzione, gratuita o a pagamento, collegata ad un’Offerta, alla quale il Cliente può aderire nel concludere il Contratto per tale Offerta, o successivamente per la sua vigenza (escluso il Servizio PEC TC).

**Ordine:** la richiesta del Cliente per i servizi e prodotti di cui ad una data Offerta di Terrecablate e/o per Opzioni o Servizi Aggiuntivi resi disponibili in relazione a tale Offerta; l’Ordine debitamente compilato e sottoscritto ha valore di proposta contrattuale. Anche definito “Proposta” quando l’Offerta è predisposta da Terrecablate per lo specifico Cliente.

**Numerazione Geografica:** numerazione della rete telefonica pubblica che inizia per “0” e le cui cifre successive fungono da indicativo geografico e sono usate per instradare le chiamate.

**Partner Commerciale:** partner di Terrecablate che fornisce il Servizio PEC TC ai Clienti.

**Portabilità:** prestazione che, nel rispetto dei limiti d’uso della numerazione, consente all’utente di un servizio telefonico di conservare con un nuovo fornitore del servizio telefonico (*recipient*), la stessa numerazione d’utente che ha già in uso (come da intestazione della relativa bolletta), facendone domanda nel richiedere il servizio telefonico al *recipient* e, in ogni caso, entro e non oltre un mese dalla cessazione del contratto con il suo precedente fornitore (*donating*).

**Portale:** pagine del Sito Internet, disponibili su <https://portale.terrecablate.it/>.

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO CLIENTI CONSUMATORI

accessibili al Cliente con credenziali personali che il Cliente deve mantenere riservate (se del caso anche chiedendone la sostituzione) nelle quali Terrecablate trasmette al Cliente informazioni, documenti e fatture inerenti al Contratto.

**Reclamo:** la comunicazione con cui il Cliente (o suo delegato, previa delega scritta), nelle fasi di sottoscrizione, attivazione, vigenza e cessazione del Contratto, si rivolge direttamente a Terrecablate per chiedere la risoluzione di una problematica attinente all’esecuzione del Contratto, all’oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata, compresa la ritardata soluzione di un disservizio oggetto di segnalazione.

**Ripensamento:** diritto di recesso previsto dagli articoli 52 e seguenti del Codice del Consumo.

**Riscatto:** acquisto dell’Apparato di Terrecablate che quando il Contratto cessa o viene meno il Cliente sceglie di mantenere.

**Servizi:** i servizi di comunicazione elettronica, prodotti e servizi accessori oggetto del Contratto

**Servizio PEC TC:** servizio di posta elettronica certificata distribuito da Terrecablate ai propri Clienti, oggetto di contratto separato tra il Cliente e il Partner Commerciale di Terrecablate che lo eroga, e disciplinato dallo specifico modulo d’ordine, dalle condizioni di erogazione e dal manuale operativo del Servizio PEC TC, resi disponibili dal Partner Commerciale sul suo sito internet nella sezione di modulistica.

**Servizi Aggiuntivi:** servizi e prestazioni accessorie a quelli di una data Offerta forniti al Cliente gratuitamente o a pagamento, che il Cliente può chiedere nel concludere il Contratto per tale Offerta, o successivamente per la sua vigenza (escluso il Servizio PEC TC);

**Servizi Principali:** Servizio Internet e/o Servizio Voce di cui ad una data Offerta.

**SPC:** Sistema di Parental Control ossia sistema gratuito di controllo genitoriale dell’accesso a Internet per la protezione dei minori dai rischi del cyberspazio di cui all’ articolo 7-bis del DL 30 aprile 2020, n. 28 e sue modifiche, secondo quanto previsto dalle Linee Guida dell’Autorità di cui alla delibera n. 9/23/CONS.

**Sintesi del Contratto:** sintesi da fornire gratuitamente al consumatore prima della conclusione del Contratto, sul modello sintetico di cui al Regolamento di esecuzione (UE) 2019/2243 della Commissione, del 17 dicembre 2019.

**Sito Internet:** sito Internet di Terrecablate disponibile all’indirizzo web <https://www.terrecablate.it>

**Subentro:** cessione del Contratto con modifica del Cliente intestatario.

**Termine di Attivazione:** giorni solari che intercorrono tra il giorno in cui Terrecablate ha ricevuto dal Cliente un Ordine valido, e il giorno in cui i Servizi Principali richiesti dal Cliente con l’Ordine sono realmente disponibili per l’uso e gli eventuali Apparati sono installati e funzionanti.

**Terrecablate:** Terrecablate Reti e Servizi S.r.l. a socio unico SB, con sede legale in viale Toselli 9/A 53100 Siena, P.I. e C.F. 01169690524, iscritta nel Registro delle imprese di Siena al n° REA 126007, fornitore di servizi di comunicazione elettronica, prodotti e servizi accessori, titolare di autorizzazione generale ai sensi dell’articolo 11 del Codice delle Comunicazioni.

**Traffico Anomalo:** traffico anomalo rispetto ai consumi medi, ai profili di traffico o alla soglia di spesa del Cliente, contrattualmente previsti per lo specifico Servizio, e/o traffico con caratteristiche che possono denotare un uso improprio, illecito, abusivo o fraudolento del Servizio, secondo i criteri stabiliti dall’Autorità e dal Comitato Tecnico per la sicurezza delle comunicazioni elettroniche, o secondo i criteri eventualmente specificati nella stessa Offerta.

**Trasloco:** trasferimento di Servizi, nei limiti della copertura di rete, ad un diverso indirizzo civico e/o comunque a Locali diversi da quelli in cui sono stati attivati in esecuzione del Contratto.

**Valore Base:** Valore dell’Apparato quando è consegnato al Cliente; se l’Apparato è nuovo si intende pari al suo prezzo di listino, quale indicato nella scheda descrittiva dell’Apparato di cui all’Offerta e/o pubblicata sul Sito Internet; se l’Apparato fornito con il Contratto è invece “rigenerato” il suo Valore Base è la metà del prezzo di quello nuovo, individuato come sopra.

**Valore Residuo:** valore residuo dell’Apparato al momento in cui il contratto cessa o viene meno, da calcolare decurtando dal suo Valore Base 1/24 per ogni mese trascorso dalla consegna dello stesso al Cliente fino ad un importo minimo di 20 euro. Il calcolo del Valore Residuo è effettuato tenendo conto della data di consegna originaria e non della eventuale riconsegna/sostituzione a seguito di assistenza.

## 2. OGGETTO

**2.1** Il Contratto disciplina il rapporto tra Terrecablate e il Cliente per la fornitura di servizi di comunicazione elettronica, prodotti e servizi accessori di cui ad una data Offerta, Opzioni e Servizi Aggiuntivi ad essa collegati richiesti dal Cliente, ed è formato dall’Ordine del Cliente, dall’Offerta, dalle presenti Condizioni Generali e dalla Carta dei Servizi (e relativi allegati).

**2.2** Il Contratto si applica, salva diversa specificazione, anche ad eventuali Opzioni e Servizi Aggiuntivi collegati all’Offerta ordinati in un secondo momento, durante la sua vigenza.

**2.3** Le Condizioni Generali e la Carta dei Servizi vigenti, le Offerte di Terrecablate e altre informazioni utili per gli utenti, sono disponibili sul Sito Internet.

**2.5** La fornitura dei Servizi è soggetta anche alla Legge sue modifiche e

integrazioni, ivi incluse le disposizioni a tutela dei Clienti di cui al Codice del Consumo e al Codice delle Comunicazioni.

### 3. OFFERTA E ORDINE

**3.1** L'Ordine ha valore di proposta di contratto ai sensi dell'articolo 1326 cod. civ.. L'Offerta sul Sito Internet o presentata tramite altri canali commerciali costituisce mero invito a formulare una proposta mediante l'Ordine e non è vincolante per Terrecablate; non integra un'offerta al pubblico ai sensi e per gli effetti dell'art. 1336 cod. civ. Le condizioni dell'Offerta prevalgono ove difforni sulle presenti Condizioni Generali. Eventuali deroghe alle condizioni della specifica Offerta selezionata dal Cliente tra quelle pubblicate sul Sito Internet richiedono l'approvazione espressa scritta a firma del legale rappresentante di Terrecablate.

**3.2** Il Cliente sottopone l'Ordine per accettazione al Fornitore in copia cartacea e/o digitale attraverso uno dei canali di volta in volta resi disponibili da Terrecablate a tali fini: in sede; negli esercizi commerciali che offrono i Servizi di Terrecablate; tramite i soggetti a ciò incaricati da Terrecablate, alla presenza fisica e simultanea delle parti ma fuori dai locali commerciali del Fornitore, e ad es. direttamente al domicilio del Cliente; con mezzi di comunicazione a distanza, es. via posta elettronica, al telefono, o tramite procedura telematica sul Sito Internet, azionando al termine della stessa il pulsante affiancato dalla dicitura "ordine con obbligo di pagamento", o altra equivalente.

**3.3** Il Cliente non deve essere già moroso nei confronti di Terrecablate ed è responsabile della veridicità, esattezza e completezza delle dichiarazioni e dei dati forniti con l'Ordine. Vigente il Contratto il Cliente è tenuto a comunicare tempestivamente per iscritto al Fornitore ogni eventuale modifica e aggiornamento dei dati di cui all'Ordine, inclusa la copia del suo documento di identità se ha esaurito la sua validità. Il Fornitore può, nei limiti di Legge, verificare i dati e le informazioni forniti con l'Ordine e contattare il Cliente per acquisire dati eventualmente mancanti e/o conferma della sua volontà di concludere il Contratto.

**3.4** Terrecablate si riserva di non accettare l'Ordine e/o non procedere all'attivazione del Servizio richiesto in presenza di circostanze non imputabili al Fornitore che pregiudicano la valida conclusione del Contratto e/o il regolare adempimento degli obblighi derivanti dal Contratto o dalla Legge, quali:

a) l'Ordine risulta incompleto o sottoscritto da un minore/incapace, oppure il Cliente non ha fornito in modo completo, leggibile o veritiero informazioni e documenti richiesti su la sua identità, il suo domicilio/residenza, la disponibilità dei Locali, la titolarità del collegamento su cui vanno erogati i Servizi e/o dell'utenza telefonica di cui chiede la Portabilità, o manca una sua PEC attiva perché non ne dispone e non ha provveduto ad attivare la PEC TC gratuita;

b) non risulta impiegabile alcuno dei mezzi di pagamento previsti (ad es. perché il Cliente non lo seleziona; la procedura di autorizzazione all'addebito su carta di credito non risulta completata entro 10 giorni dall'Ordine o viene revocata; la disposizione permanente di addebito sul conto corrente bancario non si perfeziona entro 10 giorni dall'Ordine o viene revocata), o il Cliente sia moroso nei confronti di Terrecablate;

c) le verifiche tecniche di fattibilità propedeutiche all'attivazione evidenziano impedimenti tecnici e/o oggettive difficoltà realizzative non noti né conoscibili dal Fornitore al momento della conclusione del Contratto.

**3.5** Finché il Contratto non è concluso l'Ordine può essere revocato dal Cliente, con comunicazione scritta nelle modalità e ai recapiti di cui all'art. 23, ove possibile tramite il medesimo canale usato per l'Ordine da revocare; in caso di revoca è fatto salvo il diritto di Terrecablate al rimborso delle spese sostenute per aver intrapreso in buona fede le attività propedeutiche all'esecuzione, entro un importo che non può superare il 30%. La revoca di un Ordine per Contratto a Distanza o Fuori dai Locali Commerciali, ove effettuata nei termini del Ripensamento, è soggetta alla disciplina di cui all'articolo 5.

### 4. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

**4.1** Salva diversa previsione, il Contratto si conclude quando Terrecablate comunica al Cliente la conferma del Contratto con l'accettazione dell'Ordine, o con l'attivazione del Servizio. Scaduto il Termine di Attivazione, in difetto, l'Ordine si intende rifiutato.

**4.2** Nel Contratto Concluso a Distanza Terrecablate conferma la conclusione del Contratto su mezzo durevole prima di attivare il Servizio e al più tardi alla consegna di Apparat, ove prevista.

**4.3** Il Contratto Negoziato Fuori dai Locali Commerciali, e ad es. direttamente al domicilio del Cliente, si conclude quando il Fornitore conferma il Contratto su supporto cartaceo, o se il Cliente vi consente, su altro mezzo durevole.

**4.4** Se l'Ordine è telefonico, Terrecablate invia al Cliente una conferma dell'Offerta e una sintesi contrattuale su supporto durevole (in allegato ad una e-mail e sul Portale), e il Contratto si conclude quando, dopo la detta conferma, il Cliente comunica l'accettazione dell'Offerta conformemente alle istruzioni a tal fine ricevute dal Fornitore (es. via posta elettronica).

**4.5** L'Ordine formulato mediante procedura sul Sito Internet è sottoscritto elettronicamente dal Cliente al termine della procedura, cliccando sull'apposito pulsante, e, in tal caso, il Contratto si conclude quando Terrecablate comunica l'accettazione dell'Ordine e fornisce conferma del Contratto concluso su mezzo durevole al recapito indicato nell'Ordine.

### 5. DIRITTO DI RIPENSAMENTO

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO CLIENTI CONSUMATORI

**5.1** Il Cliente può esercitare il diritto di Ripensamento dal Contratto Concluso a Distanza o Negoziato Fuori dai Locali Commerciali come previsto dal Codice del Consumo, ossia recedere senza specificarne i motivi e senza penalità alcuna, mediante comunicazione scritta della volontà di recedere, eventualmente redatta su apposito modulo reso disponibile dal Fornitore, inviata a Terrecablate nelle modalità e ai recapiti di cui all'art. 23, entro 14 giorni dalla conclusione del Contratto (o nel maggior termine di Legge, es. 30 giorni se il Contratto si è concluso nel contesto di una visita domiciliare non richiesta dal Cliente) e, per l'eventuale acquisto di Apparat, da quando ne ha preso possesso. Qualora il Consumatore si avvalga della possibilità di comunicare elettronicamente il Ripensamento tramite strumento eventualmente disponibile sul Sito Internet o sul Portale, Terrecablate conferma senza indugio e su supporto durevole la ricezione del Ripensamento.

**5.2** Nei casi in cui il Consumatore può esercitare il Ripensamento, l'esecuzione del Contratto sarà avviata dal Fornitore solo decorso i giorni a disposizione per il Ripensamento, e il Termine di Attivazione indicato in Offerta si intenderà maggiorato dello stesso numero di giorni. Se il Cliente vuole che il Fornitore dia avvio all'esecuzione pendente il termine di Ripensamento ne fa espressa richiesta – su supporto durevole, se il Contratto è Negoziato Fuori dai Locali Commerciali – con rinuncia ad esercitare il Ripensamento una volta completata l'attivazione del Servizio.

**5.3** Qualora il Cliente eserciti il Ripensamento ha diritto al rimborso gratuito delle somme eventualmente già versate, inclusi eventuali costi di consegna – salvi i maggiori costi di una consegna non *standard* scelta dal Cliente – senza indebito ritardo e in ogni caso entro 14 giorni da quando il Fornitore ha conoscenza del recesso del Cliente. Terrecablate si riserva di ritirare entro 3 mesi, a proprie spese, gli Apparat eventualmente già consegnati al Cliente.

### 6. ATTIVAZIONE

**6.1** I tempi standard di attivazione di Terrecablate sono indicati nei resoconti periodici sulla qualità dei Servizi pubblicati sul suo Sito Internet. Terrecablate si impegna a rispettare un Termine di Attivazione massimo di 60 giorni o il diverso Termine specificato in Offerta.

**6.2** Il Cliente deve consentire a Terrecablate o suoi incaricati di effettuare tutte le necessarie verifiche di fattibilità tecnica e assicurare le condizioni propedeutiche all'attivazione del Servizio secondo quanto previsto agli articoli 13.1 e 13.2. La tipologia di intervento per l'attivazione è decisa dagli incaricati del Fornitore secondo la soluzione più semplice, efficiente e adeguata alle esigenze del Cliente. Qualora specifiche difficoltà realizzative e/o esigenze del Cliente rendano necessario per l'attivazione un intervento che esuli dai normali standard tecnici, il Fornitore può sottoporre al Cliente la stima del contributo economico aggiuntivo e dei tempi a ciò necessari. L'intervento sarà eseguito solo previa approvazione da parte del Cliente della spesa aggiuntiva.

**6.3** Terrecablate non risponde del mancato rispetto del Termine di Attivazione se il ritardo dipende dal Cliente, e ad esempio nei casi di cui all'articolo 3.4 lettere a) e b); impedimento alle verifiche di fattibilità tecnica e/o assenza delle condizioni propedeutiche al rilascio del Servizio a carico del Cliente secondo quanto previsto dagli articoli 13.1 e 13.2; rinvio richiesto dal Cliente stesso; specifiche difficoltà realizzative e/o esigenze del Cliente ai sensi del precedente articolo 6.2. Il Fornitore comunica prontamente – anche telefonicamente o via e-mail – al Cliente la sussistenza di una circostanza ostativa all'attivazione, invitando il Cliente a rimuoverla. In tali casi il Termine di Attivazione rimane sospeso sinché perdura la condizione ostativa ed è facoltà di Terrecablate di risolvere di diritto il Contratto, ove già concluso, ai sensi dell'art. 1454 cod. civ., previa diffida scritta a rimuovere la condizione ostativa nel termine di 15 giorni, salvo il diritto al rimborso delle spese e agli eventuali maggiori danni.

**6.4** Terrecablate non risponde del mancato rispetto del Termine di Attivazione se il ritardo dipende da altre circostanze estranee al suo controllo, come per caso fortuito o evento di forza maggiore o fatto di terzi (es. rinvio/impedimento/ritardo nel cambio fornitore imputabile ad altro operatore nel contesto delle procedure di Migrazione/Portabilità, impedimento frapposto da soggetti terzi come il condominio o una pubblica amministrazione, alla realizzazione del collegamento tra la rete pubblica e l'impianto privato del Cliente), impedimenti tecnici e/o oggettive difficoltà realizzative non noti né conoscibili dal Fornitore al momento della conclusione del Contratto, evidenziati dalle verifiche tecniche di fattibilità (articolo 3.4 lett. c). In tali casi, Terrecablate comunica prontamente – anche telefonicamente o via e-mail – al Cliente la circostanza ostativa. Se l'impedimento è solo temporaneo il Termine di Attivazione rimane sospeso sinché la stessa perdura, fermo l'obbligo del Fornitore di tenere informato il Cliente e indicare, ove possibile, il ritardo che ne può conseguire. Qualora l'impedimento sia definitivo (fattibilità tecnica negativa) o l'impedimento temporaneo si prolunga per oltre 30 giorni dalla comunicazione, ciascuna parte può risolvere di diritto il Contratto con comunicazione scritta all'altra parte ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., senza che alcuna responsabilità ne possa derivare in capo ad essa.

**6.5** Il Fornitore comunica la data di attivazione e da essa decorre la fatturazione dei corrispettivi ricorrenti previsti dal Contratto. In caso di mancato rispetto del Termine di Attivazione, decorso 45 giorni dal Reclamo del Cliente o dalla risoluzione del disservizio se successiva al Reclamo, Terrecablate riconosce al Cliente un indennizzo automatico nella misura e secondo quanto indicato per tale fattispecie nella Carta dei Servizi, fermo il diritto del Fornitore di ripetere le somme che in seguito risultassero non dovute.

6.6 Il Trasloco è equiparato ad una nuova attivazione.

## 7. DURATA, DISDETTA, RINNOVO AUTOMATICO E RECESSO

**7.1** Se non diversamente specificato nell'Offerta, il Contratto impegna le Parti per 24 mesi dall'attivazione. La rateizzazione del prezzo di Apparati può eccedere tale vincolo di durata del Contratto. Tale scadenza vale anche per Opzioni e/o Servizi Aggiuntivi richiesti dal Cliente in un secondo momento, salvo che in tal caso il Cliente acconsenta espressamente a posticipare la scadenza del Contratto, fino ad ulteriori 24 mesi.

**7.2** Salvo disdetta del Cliente comunicata almeno 30 giorni prima della scadenza, o disdetta del Fornitore comunicata almeno 3 mesi prima della scadenza, alla sua scadenza il Contratto si rinnova automaticamente per la stessa durata alle stesse condizioni, salvo quanto stabilito all'articolo 20. La disdetta produce i suoi effetti alla scadenza del Contratto. La disdetta può anche essere parziale, ma si intende estesa a tutti i servizi tecnicamente dipendenti da quello espressamente indicato nella disdetta, nonché alla fornitura di Apparati necessari per la fruizione dei Servizi da cessare, ove forniti in modalità diversa dalla vendita. La disdetta può essere comunicata nelle modalità e ai recapiti di cui all'articolo 24, anche telefonicamente o per via telematica. Nella comunicazione di disdetta, per la corretta gestione della stessa, il Cliente specifica: generalità e C.F., produce copia del suo documento di identità - o, se il mezzo non lo consente ne specifica tipo, numero e data di scadenza -, fornisce i riferimenti identificativi del Contratto quali riportati in fattura e segnala l'eventuale pendenza di una richiesta di trasferimento dell'utenza ad altro operatore.

**7.3** In ogni caso, il Cliente può recedere in ogni tempo dal Contratto, con effetto non appena il recesso è registrato nei sistemi del Fornitore e comunque entro un mese dalla comunicazione. Dopo il rinnovo automatico alla prima scadenza contrattuale, il diritto di recesso in ogni tempo del Cliente discende dall'articolo 98-septies decies comma 4 del Codice delle Comunicazioni. Il diritto al recesso anticipato rispetto alla prima scadenza, può invece essere esercitato dal Cliente ai sensi del Decreto Bersani. Il recesso può anche essere parziale e riguardare Opzioni o Servizi Aggiuntivi, ma si estende anche ai Servizi tecnicamente dipendenti dal Servizio da cessare (es. al Servizio Voce erogato sulla medesima connessione del Servizio Internet da cessare) e ad Opzioni e Servizi Aggiuntivi associati al Servizio da cessare. Le modalità di comunicazione del recesso sono le stesse indicate per la disdetta all'articolo 7.2. I costi applicabili sono, secondo il caso, quelli di seguito specificati.

**7.4** Quando il Contratto cessa o viene meno sono sempre dovuti dal Cliente i corrispettivi per le prestazioni erogate dal Fornitore sino alla data di effettiva cessazione della fornitura, purché non erogate oltre i seguenti limiti: la data di scadenza in caso di disdetta; la scadenza del termine di preavviso in caso di recesso; la data di passaggio del Servizio in caso di cambio del fornitore. Eventuali addebiti non conformi a tali limiti saranno tempestivamente stornati o rimborsati da Terrecablate. Il contributo per l'attivazione del Servizio e/o altre prestazioni già eseguite, se rateizzato e/o ancora non integralmente versato, rimane dovuto secondo la prevista rateizzazione, salva la facoltà del Cliente di versare i ratei residui in un'unica soluzione. I ratei residui del contributo di attivazione, in scadenza dopo la cessazione, non sono dovuti dal Cliente solo nei casi particolari di cui al punto (iii) del successivo comma 7.5.

**7.5** Le spese di cessazione (con o senza cambio operatore) sono specificate in Offerta e sul Sito Internet nella sezione "Trasparenza Tariffaria" e poste a carico del Cliente in tutti i casi in cui il Contratto cessa o viene meno, salvi i limiti di Legge come di seguito precisato:

(i) in caso di recesso del Cliente fino alla prima scadenza, lo stesso è tenuto alle spese di cessazione del Contratto (con o senza cambio operatore, secondo il caso) e agli ulteriori costi giustificati ammessi dal Decreto Bersani per il recesso, quali specificati in Offerta e sul Sito Internet nella sezione "Trasparenza Tariffaria";

(ii) in caso di recesso dopo il rinnovo automatico alla prima scadenza ai sensi dell'articolo 98-septies decies comma 4 del Codice delle Comunicazioni, al Cliente non sarà applicata alcuna penale né costo di cessazione (con o senza cambio operatore), fermi i corrispettivi dovuti ai secondo quanto previsto dal precedente articolo 7.4;

(iii) nei casi particolari in cui il Contratto cessa o viene meno (a) per recesso di Terrecablate (articolo 7.6), (b) suo inadempimento (es. articoli 8.2.1, 8.2.2) o (c) recesso del Cliente a fronte di modifica unilaterale del Contratto da parte di Terrecablate (articolo 20.2), al Cliente non saranno applicate né penali, né spese di cessazione, fermi i corrispettivi dovuti secondo quanto previsto dall'articolo 7.4.

**7.6** Terrecablate può recedere dal Contratto in ogni tempo con preavviso di 3 mesi. In tali casi, non applicherà alcun costo per la cessazione del Servizio e/o il cambio di operatore, fermi i corrispettivi dovuti dal Cliente secondo quanto previsto dal precedente articolo 7.4.

**7.7** Salva la disciplina specifica dei casi di Ripensamento di cui all'articolo 5, in tutti i casi nei quali il Contratto cessa o viene meno, inclusi i casi di cui ai superiori commi 7.2, 7.5 e 7.6, per gli Apparati si applica quanto previsto ai successivi articoli 12.7 e 12.8.

**7.8** Alla cessazione del Contratto (anche se per cambio operatore), il Fornitore rimborsa su richiesta del Cliente, entro 15 giorni, gli eventuali importi corrisposti anticipatamente per servizi prepagati non consumati alla data di efficacia della cessazione. Il rimborso è previa compensazione, fino a concorrenza, degli importi dovuti a Terrecablate e al netto di eventuali importi

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO CLIENTI CONSUMATORI

attribuiti al Cliente come bonus/promozioni non ancora consumati, nonché delle ragionevoli spese di rimborso non superiori a € 2,00 .

## 8. SERVIZIO INTERNET

**8.1** Il Cliente può ricavare alcune indicazioni preliminari e stime non vincolanti sul tipo di collegamento e Servizio Internet disponibile all'indirizzo civico dei suoi Locali utilizzando lo strumento di verifica della copertura disponibile sul Sito Internet.

**8.2** Le caratteristiche dello specifico collegamento e Servizio Internet sono indicate nell'Offerta. Le velocità minime, massime e normalmente disponibili della connessione in *upload* e *download*, il ritardo massimo di trasmissione dati e il tasso massimo di perdita dei pacchetti, indicati in Offerta sono parametri di qualità che Terrecablate si impegna contrattualmente a rispettare. Al fine di evitare la congestione della rete, garantire l'integrità per l'accesso contemporaneo da parte dei propri utenti, e limitare fenomeni di sovraccarico, Terrecablate si riserva di applicare ove necessari meccanismi non discriminatori di ottimizzazione della banda disponibile, anche mediante limitazione temporanea e parziale dell'uso intensivo e continuativo del Servizio Internet (cd. *traffic shaping*) in via prioritaria sulle applicazioni che terminano un maggior consumo di banda (es. *peer-to-peer* e *file sharing*), anche con interventi di limitazione transitoria della velocità di connessione.

**8.2.1** il Cliente può verificare attraverso il servizio gratuito di misurazione certificata della qualità reso disponibile dall'Autorità sul sito web [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it) con il software Ne.Me.Sys (Misura Internet), nei limiti di applicabilità dello stesso. Qualora il Cliente riscontri attraverso Misura Internet valori peggiori di quelli indicati nel Contratto, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura effettuata, può: presentare Reclamo nei modi e ai recapiti di cui al successivo articolo 24 specificando nell'oggetto "reclamo misura internet" e allegando il certificato della misura effettuata, oppure trasmettere tale certificato a Terrecablate direttamente tramite lo stesso servizio Misura Internet (che utilizza un canale di comunicazione diretto, sicuro e certificato con il Servizio Clienti di Terrecablate), a valere come Reclamo circostanziato. Terrecablate dovrà ripristinare il livello di qualità del Servizio entro 30 giorni dal Reclamo e, se ad una seconda misura certificata effettuata dopo tale termine, i parametri garantiti non risultassero ancora soddisfatti, il Cliente può valersi dei seguenti rimedi:

(a) in caso di mancato rispetto delle velocità minime della connessione in *download* e *upload*, del ritardo massimo di trasmissione dati o del tasso massimo di perdita dei pacchetti, il Cliente può recedere senza penali né costi dal Contratto, con comunicazione da inviare a Terrecablate con lettera raccomandata o messaggio di posta elettronica certificata, allegando il certificato della seconda misura, oppure trasmettendo tale secondo certificato direttamente a Terrecablate tramite lo stesso servizio Misura Internet. In alternativa, il Cliente può modificare gratuitamente l'Offerta, aderendo ad altra di prezzo inferiore con la medesima tecnologia sottostante e proporzionale alla qualità e alle caratteristiche del proprio Servizio Internet, qualora presente a listino;

(b) in caso di mancato rispetto dei valori dei livelli di qualità che Terrecablate si è impegnata a rispettare, il Cliente può richiedere gli indennizzi previsti dalla Carta dei Servizi o avviare una procedura tramite piattaforma ConciliaWeb dell'Autorità. Con riferimento alle velocità minime, al ritardo di trasmissione dati e al tasso di perdita dei pacchetti, il diritto agli indennizzi costituisce rimedio alternativo rispetto alla facoltà di recesso e/o downgrade del punto (a), fatto salvo quanto previsto al successivo punto (c);

(c) qualora tra i valori riscontrati con misure certificate e quelli contrattualmente previsti per velocità minime della connessione, ritardo massimo di trasmissione dati o tasso massimo di perdita dei pacchetti, vi sia una discrepanza significativa, oppure, continuativa o frequentemente ricorrente, il Cliente può cumulare i rimedi dei superiori punti (a) e (b). La discrepanza è significativa quando la differenza tra il valore certificato e il valore indicato nel Contratto è pari o superiore al 50% del secondo. La discrepanza è continuativa o frequentemente ricorrente quando, effettuate le certificazioni che danno titolo ai rimedi di cui ai superiori punti (a) e (b), si ottengano, nell'arco dei successivi 5 mesi, almeno altre 3 certificazioni che confermino uno scostamento non inferiore al 30% per i medesimi parametri.

Il recesso del Cliente per mancato rispetto dei parametri garantiti di qualità del Servizio Internet avrà effetto una volta registrato nei sistemi del Fornitore e in ogni caso entro 30 giorni dalla sua ricezione ed è senza costi per il Cliente, salvi gli obblighi di cui all'articolo 12.8 per gli Apparati.

**8.2.2** Se il Cliente ha il diritto di recedere dal Contratto per un Servizio per mancato rispetto dei parametri garantiti (v. articolo 8.2.1) e/o lo risolve per inadempimento di Terrecablate, può estendere l'esercizio di tale diritto a tutti i servizi e prestazioni oggetto del medesimo Contratto; in tali casi, gli effetti del recesso e/o risoluzione si intendono estesi anche al noleggio o comodato di Apparati funzionali alla fornitura da cessare.

**8.3** In ogni caso, il Cliente prende atto ed accetta che le prestazioni del Servizio Internet in un dato momento dipendono anche da fattori estranei al controllo del Fornitore, quali: il livello di congestione della rete Internet e la capacità dei *server* dei siti web cui ci si collega; la banda complessivamente consumata dal Cliente (ad es. picchi legati al contestuale collegamento di più dispositivi e/o utilizzo di più servizi e applicazioni ad elevato consumo di banda) e/o altri fenomeni di congestione della rete di accesso (es. utilizzo intensivo delle frequenze d'accesso Wi-Fi nelle immediate vicinanze); caratteristiche, limiti o



problemi inerenti terminali (es. PC, modem/router) e/o sistemi hardware/software (es. rete interna all'abitazione) non oggetto del Contratto, o la loro installazione e/o configurazione ad opera del Cliente o terzi dallo stesso incaricati (es. modem/router non configurato secondo i parametri e le specifiche fornite da Terrecablate); accesso radio al Servizio mediante sistemi basati su frequenze ad uso condiviso che per Legge sono senza protezione da interferenze elettromagnetiche (es. WiFi) o con segnale inidoneo causa distanza dall'antenna o impedimenti fisici alla visibilità della stessa. Inoltre, l'accesso a taluni indirizzi IP e siti web può risultare inibito in esecuzione di ordini delle Pubbliche Autorità competenti, alle condizioni e nei modi di Legge. Il Fornitore non risponde di tali limitazioni.

**8.4** Gli indirizzi IP sono assegnati per mero uso personale al Cliente. Il Cliente che chieda l'assegnazione di indirizzi IP pubblici ne garantisce l'uso in conformità al Contratto e alla Legge. Il mancato uso o l'uso improprio/illecito di indirizzi IP pubblici ne può determinare l'immediata sospensione e/o revoca, e comportare limitazioni alla fruizione del Servizio, senza alcuna responsabilità del Fornitore.

**8.5** Il Cliente può, se del caso, ricorrere al sistema gratuito di controllo genitoriale dell'accesso a Internet (SPC) quale descritto sul Sito Internet, che implementa liste di siti da bloccare individuate e aggiornate da terzi, sulla base delle categorie indicate dall'Autorità. Il Cliente prende atto che il Fornitore non garantisce l'idoneità dei siti e contenuti che rimangono accessibili, né l'estraneità al blocco di siti e contenuti idonei; rimane in capo al Cliente la responsabilità genitoriale e il compito di verificare l'idoneità del SPC impiegato alle proprie specifiche esigenze, sfruttarne al meglio le funzionalità e se del caso procurarsi altro SPC sul mercato e/o valersi a tali fini degli applicativi resi disponibili dai produttori di apparati terminali.

## 9. SERVIZIO VOCE

**9.1** Il Servizio Voce è un servizio di comunicazione interpersonale che consente di effettuare e ricevere chiamate nazionali e internazionali, tramite uno o più numeri del piano di numerazione nazionale, con le caratteristiche ed i limiti indicati nell'Offerta. Include l'accesso gratuito al numero di emergenza "112" e agli altri numeri di emergenza nazionali, con localizzazione del chiamante all'indirizzo di fornitura.

**9.2** A parte i casi di Servizio Voce Analogico erogato mediante una linea di accesso della rete telefonica pubblica in rame, il Servizio Voce di Terrecablate è in tecnologia VoIP, ossia con trasmissione della voce su pacchetti IP mediante lo stesso collegamento del Servizio Internet del Contratto, che ne costituisce pertanto necessario presupposto tecnico di erogazione. Ne consegue che: (i) la qualità del Servizio dipende strettamente dalla disponibilità di banda al momento del collegamento, che può dipendere da fattori estranei al controllo del Fornitore (v. art. 8.3); (ii) l'attivazione è contestuale o successiva all'attivazione del Servizio Internet; (iii) la sospensione e cessazione del Servizio Internet comporta la sospensione e cessazione del Servizio Voce sul medesimo collegamento. Il Cliente prende atto che il Servizio Voce non può essere fruito con apparati non configurati o non configurabili secondo i parametri e le specifiche di Terrecablate e ha l'onere di verificare la compatibilità dei propri terminali e sistemi con le specifiche relative ai protocolli e ai codecs del Servizio Voce VoIP del Fornitore, che risulta comunque incompatibile con taluni dispositivi telefonici per sordi, fax analogici, e sistemi di filodiffusione o teleallarme.

**9.3** Per Legge la Numerazione Geografica può essere attribuita/portata esclusivamente su utenza del distretto telefonico di appartenenza della stessa (es. 06 per Roma). Inoltre, la Numerazione Geografica è associata nei sistemi del Fornitore all'indirizzo dei Locali del Cliente e non va usata al di fuori degli stessi, salvo diversamente specificato nell'Offerta.

**9.4** Il Servizio Voce non può essere attivato e non va usato su connessione Internet non erogata da Terrecablate. Non è garantita la compatibilità del Servizio Voce con servizi accessori di terzi quali sistemi di teleallarme, antifurti, telesoccorso, filodiffusione, POS, etc. Sui collegamenti del Contratto non è possibile la selezione manuale o la preselezione automatica di un altro fornitore di telefonia (cd. CS o CPS).

**9.5** Salva diversa richiesta del Cliente, il Fornitore attiva in maniera automatica e gratuita lo sbarramento delle chiamate in uscita dirette verso le numerazioni destinate dalla Legge a servizi a sovrapprezzo o altre direttrici di traffico considerate a rischio, incluse in un apposito elenco disposto dalla Legge. In ogni momento, il Cliente può chiedere al Fornitore la disabilitazione del blocco suddetto fino a propria diversa richiesta e chiedere la prestazione gratuita del blocco selettivo di chiamate diverse da chiamate dirette a numerazioni gratuite, ad addebito ripartito, Numerazioni Geografiche e numeri mobili (o con regime tariffario equivalente). Il Cliente può poi chiedere al Fornitore la modifica della tipologia di sbarramento delle chiamate e/o la sua totale disattivazione. Ulteriori informazioni sulle prestazioni di blocco delle chiamate sono disponibili nella Carta dei Servizi e chiamando il Servizio Clienti e/o consultando il Sito Internet.

**9.6** Il Fornitore adotta misure precauzionali per preservare l'interesse del Cliente rispetto al rischio di furti di traffico e gli fornisce gratuitamente a richiesta uno o più strumenti e/o modalità per limitare e/o controllare il livello dei consumi, incluso un avviso di presumibile traffico in caso di superamento di soglie di spesa.

**9.7** L'utente del Servizio Voce ha diritto di essere inserito gratuitamente negli (o cancellato gratuitamente dagli) Elenchi telefonici pubblici, e modificare le

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO CLIENTI CONSUMATORI

scelte fatte, come da indicazioni fornite su apposito modulo inclusivo di idonea informativa ai sensi di Legge (Modulo Elenchi). Rispetto a tale diritto, l'obbligo del Fornitore si esaurisce nel rendere disponibile al Cliente il Modulo Elenchi e, se il Cliente lo restituisce compilato e sottoscritto, provvedere nei modi e ai fini di Legge alla trasmissione ai soggetti competenti all'aggiornamento dell'archivio elettronico unico delle numerazioni (DBU) e del Registro Pubblico delle Opposizioni (RPO).

## 10. SERVIZI AGGIUNTIVI

**10.1** Il Servizio di posta elettronica consente l'uso di caselle di posta elettronica del numero e tipo (es. [nome.cognome@terrecablate.it](mailto:nome.cognome@terrecablate.it)) indicato nel Contratto per il Servizio Internet. Il Cliente è informato che:

- la casella di posta elettronica è ospitata su apparati del Fornitore e il Cliente vi accede tramite web o client di posta compatibile, in conformità alle istruzioni tecniche del Fornitore;
- l'adozione di sistemi di filtraggio dei contenuti e/o protezione dei sistemi e apparati usati dal Fornitore e dal Cliente non garantisce una tutela integrale da virus informatici, attacchi o falsi allarmi (essendo tali sistemi basati su tecnologie euristiche, ed erogati in modalità *best effort*) e potrebbe comportare la cancellazione, senza che il Cliente ne abbia notizia, dei messaggi di posta elettronica in partenza e/o in arrivo, non imputabile al Fornitore. Pertanto è onere del Cliente verificare, almeno nei casi di messaggi di posta elettronica reputati di particolare importanza, il buon esito dell'invio e ricezione;
- eventuali sospensioni, interruzioni o disservizi del Servizio di Accesso ad Internet non pregiudicano la fruizione del Servizio di posta elettronica, che rimane accessibile da un qualsiasi terminale dotato di una connessione ad Internet;
- deve evitare il superamento dei limiti di dimensione e capienza massima della casella di posta elettronica (es. cancellando o archiviando periodicamente i messaggi), che può comportare l'impossibilità di ricevere o inviare messaggi e/o la cancellazione di quelli precedenti non imputabile al Fornitore;
- il servizio presuppone la corretta configurazione del Servizio di posta elettronica sui dispositivi del Cliente e la disponibilità del dominio del Cliente;
- deve scaricare e copiare in autonomo archivio i contenuti della casella di posta elettronica prima della sua cessazione.

**10.2** Qualora al Servizio Internet siano abbinati Servizi Aggiuntivi consistenti in sistemi accessori di protezione dei sistemi usati dal Cliente per fruire del Servizio (es. firewall, antivirus, etc.), e/o di salvataggio periodico dei suoi dati (backup), il Fornitore rende disponibile al Cliente una spiegazione delle loro caratteristiche e funzionalità, senza fornire garanzie di piena protezione; tali sistemi possono essere disattivati in ogni momento dal Cliente e/o sostituiti con altri opportunamente scelti dal Cliente in funzione delle proprie esigenze.

**10.3** I Servizi Aggiuntivi sono erogati per la durata del Contratto per il Servizio Principale. Il Cliente può recedere in ogni tempo dalla fornitura di un servizio accessorio. Il recesso dal Servizio Internet si estende a tali servizi.

## 11. MIGRAZIONE E PORTABILITÀ

**11.1** Il Cliente del servizio di Accesso ad Internet e/o del Servizio Voce può chiedere, secondo il caso, la Migrazione e/o la Portabilità (o "NP"). La possibilità di Migrazione, dipende anche dalla/e infrastruttura/e di rete impiegate per erogare il Servizio, e dagli accordi tra fornitori, e non è quindi sempre garantita dalla Legge. La Portabilità va richiesta contestualmente al servizio telefonico (Es. Servizio Voce di Terrecablate) e in ogni caso entro e non oltre un mese dalla cessazione della linea telefonica associata al numero da portare; la NP può aversi anche senza Migrazione, per una linea telefonica da attivare su collegamento del *recipient*. Nel caso di Servizio Voce su linea multinumero la Portabilità da e verso il Fornitore può riguardare i numeri secondari solo se è chiesta anche per il principale.

**11.2** La richiesta di Migrazione e/o NP presuppone la volontà del Cliente di recedere dal contratto con il *donating* per il servizio da trasferire, cui viene dato corso con la procedura stessa. La richiesta deve essere sottoposta al *recipient* su sua apposita modulistica, completa in tutte le parti e sottoscritta dal Cliente, anche ai fini della sua eventuale esibizione al *donating*. Il buon fine della procedura 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 il *donating*, 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 proprio servizio clienti, via *call center*, IVR o la sezione ad accesso riservato dedicata al cliente sul Sito Internet del Fornitore stesso. Il Cliente è tenuto a conservare il Codice di Trasferimento fornito dal Fornitore con diligenza e segretezza; tutte le richieste pervenute al Fornitore con il Codice di Trasferimento corretto sono attribuibili al Cliente, salva la facoltà di verifica riconosciuta al *donating* dalla Legge.

**11.3** Migrazione e/o NP sono procedure che coinvolgono più operatori: il *donating*, il *recipient*, l'operatore titolare della risorsa della rete di accesso locale riutilizzata 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. Il buon esito della procedura dipende dalle prestazioni di più operatori e dalla richiesta del Cliente. Il Fornitore avvia la procedura senza indugio; resta salva la facoltà, di completare la Portabilità o la Migrazione entro la data e nei termini espressamente concordati con il Cliente; Terrecablate non è responsabile per ritardi e/o disservizi nella Migrazione e/o NP, causati da fatti imputabili ad operatori terzi e/o al Cliente.

**11.4** La richiesta di Migrazione e/o NP verso un terzo fornitore, ove esperibile e completa dei dati necessari, obbliga il Fornitore a seguire la relativa procedura di Legge, salvi i casi di legittima cessazione, annullamento o sospensione previsti dalla Legge. Per ridurre eventuali disagi del Cliente, giusta opportuna informativa, Terrecablate si riserva di attivare il Servizio Voce con un numero provvisorio, in attesa dell'esito positivo della NP. Il Fornitore non risponde per disagi e pregiudizi subiti dal Cliente, ivi compresi i maggiori oneri, costi e spese, conseguenti alla mancata conoscenza da parte del Fornitore della richiesta di Migrazione e/o NP verso un terzo fornitore, che siano conseguenza di omissioni e/o di violazioni di Legge o del Contratto imputabili ad altro operatore coinvolto nelle dette procedure o al Cliente. In caso di ritardo, disservizio o abuso relativo alla Migrazione e/o Portabilità imputabile al Fornitore si applicano gli indennizzi previsti dalla Carta Servizi.

**11.5** Il *donating*, in caso di Migrazione continua a prestare i servizi di accesso a Internet e di telefonia alle stesse condizioni tecniche ed economiche finché il *recipient* non attiva il suo servizio corrispondente. È onere del Cliente concordare con il *donating* la prosecuzione o meno del contratto di fornitura per servizi diversi da quelli oggetto di Migrazione/NP, tecnicamente indipendenti da esso, con quanto ne consegue in ordine ai relativi costi a suo carico; tale onere a carico del Cliente viene meno esclusivamente se nel modulo di richiesta Migrazione/ Portabilità trasmesso dal *recipient* al Cliente il *recipient* acquisisce tale specifica volontà dal Cliente per comunicarla al *donating* attraverso le procedure regolate.

**11.6** Il Cliente accetta che nei casi di legittima cessazione, annullamento o sospensione della richiesta di Migrazione e/o NP 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. Qualora, nella procedura di cambio operatore, Terrecablate riceva un KO per codice errato provvederà a contattare il Cliente per verificare la correttezza del codice ed eventualmente modificarlo sulla base dell'ultima bolletta fornita e re-inoltrare l'ordine secondo le procedure di Legge con il codice corretto entro 2 giorni lavorativi. Qualora dovesse arrivare un secondo KO Terrecablate contatterà l'operatore *donating*, o se del caso il proprio fornitore, ai punti di contatto della procedura regolata, per spiegazioni sull'ulteriore KO e seguirà prontamente le indicazioni fornite per riprocessare la richiesta.

## 12. APPARATI

**12.1** Terrecablate può fornire con il Contratto Apparat, e ad es. modem standard e modem VoIP o altri impianti/sistemi da installare presso il Cliente. Tutti gli Apparat sono omologati e rispondono agli standard nazionali ed europei di riferimento. Ciascun Apparat ha le caratteristiche di cui all'Offerta e/o alla relativa scheda descrittiva pubblicata sul Sito Internet alla data dell'Ordine, ed è regolarmente funzionante al momento della consegna. Quando l'Apparat non è nuovo ma "rigenerato", il suo Valore Base alla consegna è la metà del prezzo di quello nuovo esposto in Offerta o sul Sito Internet.

**12.2** Gli Apparat forniti da Terrecablate sono in vendita, noleggio o comodato d'uso gratuito. Il noleggio o comodato sono un'Opzione collegata all'Offerta di un dato Servizio e vengono meno se viene meno il Contratto per tale Servizio. La fornitura dell'Apparat è sempre opzionale; in caso di comodato gratuito, se il Cliente non comunica con l'Ordine la volontà di rinunciare, l'Apparat gli viene consegnato, con l'insorgere degli obblighi conseguenti in capo al Cliente. La consegna e configurazione dell'Apparat per l'attivazione del Servizio sono incluse se non diversamente specificato; le attività propedeutiche nei Locali al collegamento dell'Apparat in rete rimangono invece a cura e spese del Cliente.

**12.3** Il Cliente deve tenere l'Apparat di proprietà di Terrecablate, (ad es. fornito in noleggio o comodato) libero da sequestri, pignoramenti e da qualsiasi atto o onere pregiudizievole; se ne può servire solo per il Servizio alla cui fornitura è collegato e funzionale; deve custodirlo e conservarlo con la massima cura e diligenza, assumendo dalla data in cui lo riceve in consegna ogni rischio relativo (es. per furto, smarrimento, danneggiamento per caso fortuito, forza maggiore, fatto del terzo) che non sia dovuto alla normale usura per uso proprio, con l'onere di segnalare al Servizio Clienti, entro 10 giorni dalla detta consegna eventuali vizi o difetti palesi dell'Apparat in noleggio o comodato, riconoscibili con adeguata ispezione visiva. Ha il divieto di modificare, smontare, aprire o manomettere l'Apparat e comunque di intervenire su di esso, senza espressa autorizzazione; diversamente perde il diritto all'assistenza gratuita su di esso. Per tutta la durata della fornitura, in caso di vizio e/o malfunzionamento dell'Apparat non imputabile al Cliente, Terrecablate si impegna a riparare, modificare o sostituire gratuitamente l'Apparat entro 5 giorni lavorativi da quando il Cliente - a sue spese - lo consegna per richiedere assistenza presso il centro di assistenza indicato dal Servizio Clienti o la sede di Terrecablate in Viale Toselli, 9/A 53100 Siena.

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO CLIENTI CONSUMATORI

L'intervento gratuito non include la sostituzione di eventuali batterie che rimangono a carico del Cliente. Terrecablate si riserva di effettuare interventi di manutenzione e/o sostituzione degli Apparat forniti in noleggio o comodato, per proprie esigenze tecniche e giustificati motivi, senza costi per il Cliente.

**12.4** Se il Contratto prevede la vendita di un Apparat al Cliente, lo stesso è coperto 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 deve comunicare l'eventuale difetto al Servizio di assistenza il prima possibile e comunque entro 2 mesi dalla sua scoperta, altrimenti perde tale garanzia. La garanzia dà diritto alla riparazione o sostituzione gratuita dell'Apparat difettoso. L'eventuale rateizzazione del prezzo dell'Apparat non impedisce il passaggio di proprietà dell'Apparat al momento della conclusione del Contratto.

**12.5** Il Cliente è tenuto a usare gli Apparat in conformità al Contratto, alla Legge e nel rispetto dei diritti dei terzi, e a seguire le istruzioni tecniche d'uso del Fornitore e del produttore.

**12.6** Quando il Cliente perde la garanzia e/o il diritto all'assistenza gratuita, Terrecablate non risponde di eventuali disservizi e danni a cose o terzi conseguenti.

**12.7** Quando il Contratto cessa la propria efficacia o viene meno, anche solo in parte se con riguardo alla fornitura del Servizio per il quale è fornito l'Apparat e/o alla fornitura dell'Apparat stesso, vale quanto segue:

- se il Cliente non ha ancora integralmente pagato il prezzo d'acquisto dell'Apparat, si libera da tale obbligo versando l'importo delle rate residue alle relative scadenze contrattuali, o, a sua scelta, l'importo complessivo delle rate residue in un'unica soluzione;
- entro 45 giorni da quando il Contratto cessa la propria efficacia o viene meno, il Cliente deve restituire l'Apparat in noleggio o comodato a proprie spese a Terrecablate Reti e Servizi S.r.l. all'indirizzo di cui all'articolo 24, in normale stato di conservazione, salvo il deterioramento dovuto ad un uso conforme ai doveri di buona fede e diligenza, completo di tutti le parti e dotazioni accessorie (scatola, manuali d'uso, cavi, etc.). Se il Cliente sceglie di mantenere per sé l'Apparat, non restituendolo nel termine, o rifiutandolo il ritiro ove il Servizio Clienti lo abbia contattato a tal fine, per il suo Riscatto dovrà riconoscere al Fornitore un importo pari al Valore Residuo dell'Apparat.

È fatto salvo quanto diversamente previsto dall'articolo 5 per i casi di Ripensamento e dal successivo articolo 12.8 per ulteriori casi particolari.

**12.8** Nei casi di recesso di Terrecablate anteriore alla prima scadenza (articolo 7.6), di recesso e/o risoluzione per inadempimento del Fornitore (es. articoli 8.2.1 e 8.2.2) o di recesso del Cliente per modifica unilaterale del Contratto disposta dal Fornitore (articolo 20.2), l'eventuale recupero dell'Apparat è a cura e spese di Terrecablate. In tali casi, quando il Contratto cessa o viene meno, con riguardo all'Apparat abbinato al Contratto che il Cliente ha acquistato a rate o ha utilizzato in noleggio o comodato e che sceglie di mantenere e/o per il quale rifiuti il ritiro a cura e spese del Fornitore, si applicano le seguenti condizioni: Terrecablate addebita al Cliente un importo che, in un'unica soluzione, non supera, per l'acquisto rateizzato, il valore corrispondente alle rate residue, ferma la facoltà del cliente di continuare il pagamento secondo il piano di rateizzazione sottoscritto, e nei casi di noleggio o comodato il Valore Residuo dell'Apparat per il suo Riscatto.

**12.9** Quando il Contratto cessa la propria efficacia o viene meno il Cliente è sempre tenuto a consentire a Terrecablate o suoi incaricati il ritiro di dotazioni impiantistiche di proprietà del Fornitore eventualmente consegnate e/o installate presso il Cliente per la fornitura del Servizio.

## 13. CONDIZIONI DI FORNITURA

**13.1** Il Cliente è tenuto a predisporre (per l'attivazione) e mantenere (per la vigenza del Contratto) nei Locali condizioni idonee alla fornitura, provvedere all'alimentazione elettrica con messa a terra secondo Legge per tutti i sistemi installati e utilizzati nei Locali per fruire dei Servizi, e disporre dei sistemi d'utente non inclusi nella fornitura che siano necessari all'uso della stessa (modem, PC, cablaggi interni, ripetitori wireless, telefoni, etc.), i quali devono essere debitamente omologati, autorizzati e installati in conformità alla Legge, correttamente funzionanti, compatibili con i sistemi e servizi del Fornitore secondo le specifiche di cui all'Offerta, e conformi alle specifiche tecniche e ai parametri di configurazione e accesso indicati dal Fornitore.

**13.2** Il Cliente autorizza il Fornitore e i suoi incaricati ad effettuare le verifiche tecniche e gli interventi tecnici di attivazione (es. predisporre cablaggi, installare la borchia, etc.), e manutenzione ordinaria e straordinaria necessari al corretto funzionamento del Servizio. A tali fini, il Cliente collabora in buona fede con gli incaricati del Fornitore e li fa accedere ai Locali in orario lavorativo previamente concordato, nel rispetto della normativa a tutela della sicurezza dei luoghi di lavoro.

**13.3** Per limitare il rischio di utilizzo del Servizio da parte di terzi, violazioni della sicurezza e della riservatezza dei suoi dati, loro perdita o distruzione, nonché rischi alla sicurezza e integrità della rete di Terrecablate, il Cliente è tenuto a proteggere l'integrità e sicurezza degli apparati e sistemi che collega alla rete per fruire dei Servizi da eventuali attacchi di terzi, con idonei sistemi di protezione (es. chiavi di autenticazione, firewall, antivirus e antispyware) e provvedere al periodico salvataggio dei dati (es. back-up su dispositivi hardware).

**13.4** Qualora il Cliente non assolva agli obblighi di cui al presente articolo, il Fornitore non risponde di eventuali ritardi, disservizi e malfunzionamenti e può sospendere/interrompere la fornitura e/o risolvere di diritto il Contratto ai sensi dell'art. 1454 cod. civ. previa diffida scritta ad adempiere nel termine di 15 giorni.

#### **14. CORRISPETTIVI, FATTURAZIONE E PAGAMENTI**

**14.1** Il Cliente deve pagare tutti i corrispettivi previsti dal Contratto entro il termine di scadenza della fattura, non inferiore a 15 giorni dalla sua emissione.

**14.2** Il Fornitore emette le fatture con la cadenza indicata nel Contratto; in difetto di diversa indicazione la fatturazione è bimestrale, con emissione nei primi 20 giorni del bimestre, e con applicazione anticipata dei canoni e corrispettivi periodici. Fanno eccezione la prima fattura dopo l'attivazione che, in funzione della data di attivazione, può concernere un periodo variabile, inferiore o superiore al bimestre (fino ad un massimo di quattro mensilità, dovendo includere i corrispettivi dovuti per i giorni intercorrenti tra la data di attivazione e la data di inizio del primo bimestre completo di fatturazione utile), e l'eventuale fattura anticipata per Traffico Anomalo di cui all'art. 15.4. La fatturazione è elettronica e senza costi di emissione e invio per il Cliente; al Cliente è fornita gratuitamente nella sezione ad accesso riservato sul Portale una copia digitale di cortesia, che può recare anche informative per il Cliente (es. i dettagli di traffico e informative richieste dalla Legge). Il Cliente può chiedere copia cartacea delle fatture con addebito delle spese di spedizione non superiori a 2,00 euro ad invio.

**14.3** Il Cliente effettua il pagamento con la modalità dallo stesso prescelta tra quelle previste dal Fornitore per l'Offerta e ha l'onere di comunicare eventuali variazioni (es. la sostituzione della carta di credito o la modifica del conto corrente), provvedendo al tempestivo aggiornamento delle autorizzazioni necessarie al buon esito del pagamento.

**14.4** Trascorsi 15 giorni dalla scadenza della fattura, il Fornitore ha automaticamente diritto agli interessi legali sugli importi rimasti insoluti. Resta salva la facoltà del Fornitore di sospendere il Servizio e/o risolvere il Contratto ai sensi dei successivi articoli 15 e 22.

**14.5** Il Cliente che ha presentato formale Reclamo in merito all'addebito di un singolo Servizio, Apparato o prestazione anche supplementare, può sospendere il pagamento dei soli importi specificamente contestati fino alla definizione della procedura di reclamo o fino all'esito delle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche instaurate presso l'Autorità o presso gli altri organismi preposti. Il Cliente è comunque tenuto al pagamento degli importi che non sono oggetto di contestazione. Se il Reclamo è respinto, restano ferme le conseguenze previste per il ritardato pagamento delle somme dovute. Se sono accolte o accertate le ragioni del Cliente, il Fornitore provvede entro 15 giorni: (i) al rimborso dell'importo da restituire o al relativo storno nelle fatture successive, a scelta del Cliente o (ii) ad emettere nota di credito per i corrispettivi fatturati rimasti in sospeso.

**14.6** Decorsi inutilmente 15 giorni dal momento in cui è dovuto un rimborso o un indennizzo, il Cliente ha automaticamente diritto agli interessi legali sull'importo dovuto.

**14.7** Il Cliente riceve con la fattura informazioni di riepilogo dei costi suddivisi per voce omogenee e informazioni sul suo profilo di consumo, e può richiedere il dettaglio del traffico a pagamento del Servizio Voce sviluppato in un dato periodo, nell'arco degli ultimi 6 mesi. Tale dettaglio sarà fornito, nei limiti consentiti dalla normativa a tutela dei dati personali, con il mascheramento delle ultime 3 cifre. Ad esclusivi fini di specifica contestazione dell'esattezza di addebiti determinati o riferiti a periodi limitati, il Cliente può chiedere la comunicazione dei numeri chiamati completi di tali cifre. I dati di traffico conservati dal Fornitore ai fini di fatturazione sono cancellati per Legge trascorsi 6 mesi dalla data del traffico cui ineriscono, a meno che insorga su di essi una contestazione, nei limiti strettamente necessari alla tutela dei diritti in tale contestazione.

#### **15. FORNITURA E SOSPENSIONE DEI SERVIZI**

**15.1** Il Fornitore eroga i Servizi in conformità al Contratto e alla Carta dei Servizi.

**15.2** Il Fornitore informa i Clienti con un preavviso di almeno 24 ore circa eventuali interventi di manutenzione programmata che comportano l'interruzione completa del Servizio. In caso di eventuali guasti alla rete, alle risorse o agli impianti con cui sono erogati i Servizi, il Fornitore si impegna a rispettare i tempi di riparazione di cui alla Carta dei Servizi, riconoscendo in difetto gli indennizzi ivi stabiliti, salvo il maggior danno - a meno che il ritardo nella riparazione sia dovuto a caso fortuito, forza maggiore, fatto del Cliente, di pubblica autorità o di terzi.

**15.3** In caso di mancato pagamento, anche solo parziale, il Fornitore assegna a mezzo raccomandata A/R o PEC un termine di 40 giorni per provvedere al pagamento, con l'avviso che, in difetto, il Servizio sarà sospeso. L'interruzione può concernere anche Servizi tecnicamente dipendenti da quello interessato dal mancato pagamento, e il Fornitore può estenderla a tutta la fornitura nei casi di frode, o di altri mancati o ritardati pagamenti nei 6 mesi precedenti l'ultima fattura scaduta.

**15.4** Qualora il Cliente generi Traffico Anomalo, il Fornitore può sospendere in tutto o in parte in via precauzionale il Servizio, preavvisando il Cliente, ove possibile, o informandolo tempestivamente. In tali casi, la fornitura verrà

## **CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO CLIENTI CONSUMATORI**

riattivata non appena il Cliente ne faccia espressa richiesta (i) con riconoscimento del traffico effettuato e, se il Servizio è tariffato a consumo, con l'autorizzazione alla sua fatturazione anticipata (articolo 14.2), o, viceversa (ii) qualora disconosca il traffico, se ha presentato denuncia penale verso terzi per tale traffico abusivo e ha adottato misure per impedire il perpetrarsi del fenomeno abusivo. Qualora il Cliente non disconosca il Traffico Anomalo come proprio, Terrecablate si riserva di comunicare al Cliente una modifica del Contratto ai sensi dell'articolo 20 per adeguarne le condizioni.

**15.5** Nei casi di interruzione/sospensione, in tutto o in parte, della fornitura per inadempimento del Cliente, resta fermo l'obbligo del Cliente di pagare tutti i corrispettivi previsti dal Contratto, anche se relativi alla fornitura interrotta/sospesa/limitata.

**15.6** Per ottenere il ripristino della fornitura interrotta/sospesa, il Cliente deve sanare integralmente l'inadempimento. Nei casi di interruzione/sospensione della fornitura, la riattivazione è subordinata anche al versamento di un contributo per la riattivazione pari a € 30,00 + IVA. Il Fornitore riattiva/ripristina la fornitura entro 2 giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione del Cliente che provi l'integrale adempimento.

**15.7** Salvo quanto stabilito all'articolo 15.3, trascorsi 15 giorni dalla sospensione/interruzione del Servizio per inadempimento del Cliente, in difetto di integrale adempimento da parte del Cliente è facoltà del Fornitore di risolvere di diritto il Contratto con comunicazione scritta al Cliente ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., fermi gli altri diritti e rimedi di Legge.

**15.8** In caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più Servizi, avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti ovvero in assenza del previsto preavviso, decorsi 45 giorni dal Reclamo o dalla risoluzione del disservizio se successiva, il Fornitore riconoscerà automaticamente al Cliente un indennizzo nella misura e secondo le modalità indicate nella Carta dei Servizi. Resta ferma per il Fornitore la possibilità di ripetere successivamente le somme che dovessero risultare indebitamente versate.

#### **16. ASSISTENZA, RECLAMI, INDENNIZZI E RIMBORSI**

**16.1** Nella fornitura dei Servizi il Fornitore si attiene ai principi generali indicati nella Carta Servizi, resa disponibile in fase di conclusione del Contratto e pubblicata sul Sito Internet. La Carta Servizi tra l'altro: disciplina i servizi di assistenza e manutenzione del Fornitore; la qualità dei Servizi; indica le modalità di Reclamo; le modalità di gestione del Reclamo da parte del Fornitore; individua i casi e la misura degli indennizzi dovuti al Cliente; disciplina le modalità con le quali il Fornitore riconosce tali indennizzi e/o effettua i rimborsi eventualmente dovuti; fornisce indicazioni sul tentativo obbligatorio di conciliazione e il contenzioso utenti-operatori dinanzi all'Autorità o organismo delegato. Le informazioni sulla qualità dei Servizi di cui alla Carta Servizi e al Sito Internet sono periodicamente aggiornate come per Legge.

**16.2** Il Servizio Clienti è raggiungibile ai seguenti recapiti e in caso di loro modifica, ai diversi recapiti indicati sul Sito Internet e nell'ultima Carta dei Servizi, o in fattura: chiamando gratuitamente il n. 800078100; scrivendo via e-mail a [info@terrecablate.it](mailto:info@terrecablate.it) oppure se si tratta di un Reclamo a [reclami@terrecablate.it](mailto:reclami@terrecablate.it); via PEC a [terrecablate@pec.it](mailto:terrecablate@pec.it); via posta a Terrecablate S.p.A. - Servizio Clienti, Viale Toselli 9/A - 53100 Siena; e infine tramite l'applicativo di assistenza disponibile sul Sito Internet. Il Servizio Clienti presta assistenza tecnica, amministrativa o commerciale al Cliente.

**16.3** Il Cliente deve sporgere Reclamo e chiedere gli eventuali rimborsi e/o indennizzi, il prima possibile e nel rispetto di quanto stabilito dalla Carta dei Servizi. Il Reclamo può essere effettuato nelle modalità indicate all'art. 24.1 lettera a). Terrecablate darà riscontro al Reclamo con la massima celerità, e comunque non oltre 30 giorni dal ricevimento dello stesso.

**16.4** Eventuali guasti interruttivi del Servizio Principale sono riparati entro il 4° giorno lavorativo successivo al Reclamo. In difetto si applicano gli indennizzi previsti dalla Carta dei Servizi. Sono esclusi i casi particolari in cui tale termine non può essere rispettato per causa non imputabile al Fornitore, in relazione ai quali Terrecablate si impegna comunque a informare tempestivamente il Cliente sulla causa e, ove possibile, sui tempi previsti di risoluzione. L'assistenza e gli eventuali interventi per la riparazione di malfunzionamenti e/o guasti sono gratuiti a meno che risultino imputabili al Cliente stesso a titolo di dolo o colpa grave, o a suoi apparati, o che gli interventi siano rifiutati e/o impediti dal Cliente stesso nella data/orario previamente concordati, poiché in tali casi i relativi costi sono a carico del Cliente nella misura indicata per l'assistenza non gratuita nel listino Servizi Aggiuntivi e/o sul Sito Internet (oltre all'eventuale spesa aggiuntiva per materiali - es. cavi, batterie, adattatori, etc. - sottoposta alla previa approvazione del Cliente), con addebito nella prima fattura utile successiva.

#### **17. DIRITTI DI PROPRIETÀ INDUSTRIALE E INTELLETTUALE**

**17.1** Qualora la fornitura includa software, pacchetti e/o supporti informatici, programmi applicativi e accessori manuali d'uso necessari per la fruizione dei Servizi e/o l'uso degli Apparati, i correlati diritti di proprietà industriale e/o intellettuale restano di esclusiva titolarità secondo il caso del Fornitore o dei suoi licenzianti e, alla cessazione del Contratto, viene meno ogni licenza d'uso a favore del Cliente.

**17.2** È fatto divieto al Cliente, salva espressa autorizzazione del Fornitore, di riprodurre, duplicare, ovvero consentire che altri riproducano o duplicano,



totalmente o parzialmente il contenuto dei predetti software, pacchetti e/o prodotti informatici, e correlati manuali d'uso, cederli a titolo oneroso o gratuito a terzi, consentirne l'utilizzo a terzi.

**17.3** 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 Apparat, rimane di proprietà del Fornitore ovvero dei suoi licenzianti. È fatto divieto al Cliente di violare detti diritti e di usare il nome, i marchi o altri elementi o segni distintivi del Fornitore o di società del Gruppo, senza il preventivo consenso scritto del Fornitore stesso.

**17.4** Il Fornitore può risolvere di diritto il Contratto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ. in caso di violazione da parte del Cliente dei divieti di cui al presente articolo.

## **18. USI IMPROPRI, ABUSIVI O FRAUDOLENTI E REGOLE DI SICUREZZA**

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

(a) utilizzare l'oggetto della fornitura in conformità alla Legge, in specie 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 comunque lesivi dei diritti di terzi (es. in violazione di: diritti d'autore, marchi e segni distintivi, brevetti, segreti industriali, diritti alla protezione dei dati personali, alla libertà e segretezza delle comunicazioni, alla inviolabilità del domicilio e dei sistemi informatici); mettere a rischio l'integrità e la sicurezza delle reti pubbliche di comunicazione (ad es. con installazioni non conformi alla Legge, uso di apparati non omologati/autorizzati) e dei sistemi informatici di terzi (ad es. con azioni quali diffusione di virus, malware, etc.);

(b) fare un uso personale della fornitura, senza rivendita alcuna, consentire l'uso a terzi solo se dallo stesso autorizzati nel rispetto di quanto stabilito nel presente articolo, sotto il proprio diretto controllo e la propria esclusiva responsabilità, prevenire usi indebiti di terzi proteggendo l'accesso ai Servizi e ai terminali/sistemi usati per fruire degli stessi (es. PC e sistema d'accesso wi-fi) con idonee credenziali di identificazione, autenticazione e accesso, e preservare allo scopo, con la massima attenzione e diligenza, la segretezza e confidenzialità delle stesse, cambiandole periodicamente;

(c) attenersi ai criteri di buona fede e correttezza nell'uso 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 - e da utilizzi abusivi secondo la specifica Offerta; ai fini della individuazione dei casi di uso improprio, illecito, abusivo o fraudolento, il Fornitore utilizza i criteri stabiliti dall'Autorità e dal Comitato Tecnico per la sicurezza delle comunicazioni elettroniche, oltre a quelli eventualmente specificati nell'Offerta. Costituisce uso improprio, non consentito dal Contratto, anche l'uso del Servizio Voce per esigenze diverse dalla comunicazione interpersonale, come per attività di call center, telemarketing, o altre attività commerciali.

(d) attenersi alle procedure di sicurezza, accesso e istruzioni tecniche impartite dal Fornitore, astenendosi dall'effettuare, direttamente o tramite terzi, interventi non autorizzati sulle modalità di utilizzo dei Servizi, sulla rete e i sistemi del Fornitore, nonché usare gli Apparat solo per fruire dei Servizi, e collegare alla rete unicamente apparati e sistemi debitamente omologati, autorizzati e installati in conformità alla Legge, che non presentino disfunzioni atte a danneggiare l'integrità della rete o creare rischi per l'incolumità fisica di persone.

**18.2** In caso di violazione da parte del Cliente dei divieti e obblighi di cui al presente articolo, il Fornitore può sospendere la fornitura specificandone i motivi e/o risolvere di diritto il Contratto con comunicazione scritta al Cliente ai sensi dell'art. 1456 cod. civ.

## **19. RESPONSABILITÀ**

**19.1** Non è causa di responsabilità per la Parte il mancato, ritardato o non esatto adempimento di una o più obbligazioni dovuto a causa di forza maggiore, caso fortuito, fatto del terzo, della pubblica autorità o dell'altra Parte. In via meramente esemplificativa, a tali fini si considerano dovuti a cause di forza maggiore, ritardi, malfunzionamenti, guasti totali o parziali e/o interruzioni temporanee o definitive, non ragionevolmente prevedibili, evitabili o superabili dalla Parte tenuta alla prestazione, causati da incendi, sismi, crolli, eccezionali eventi naturali avversi, disordini, atti di violenza, sabotaggi, atti vandalici o terroristici, scioperi (purché non dovuti a contrasti sindacali specificamente relativi all'impresa del Fornitore), impossibilità di eseguire un intervento per blocchi alla circolazione e/o all'attività lavorativa disposti dall'Autorità competente per causa di emergenza sanitaria o epidemia; guasto di centrali di rete; accidentale danneggiamento di cavi di rete ad opera di terzi; diniego d'accesso alle infrastrutture di posa e/o alla posa del collegamento che non si aveva ragione di prevedere, né evitabile o superabile con l'uso della dovuta diligenza; sopravvenuti degrado della linea fisica d'accesso o

## **CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO CLIENTI CONSUMATORI**

interferenze in ambiente cavo ed elettromagnetiche non ragionevolmente evitabili o superabili dal Fornitore; mancato o ritardato rilascio o interruzione totale o parziale dei servizi di accesso o interconnessione di terzo operatore necessari alla fornitura, ove non prevedibile né evitabile o superabile con la dovuta diligenza; per l'accesso radio, specifiche situazioni meteorologiche, ambientali e/o architettoniche sopravvenute, tali da ostacolare, attenuare o annullare il segnale; interruzione o ritardi nella procedura di Migrazione e/o Portabilità se il Fornitore si è conformato alla relativa disciplina di Legge; manomissione degli Apparat o intervento non autorizzato sulle modalità di fruizione dei Servizi da parte del Cliente o di terzi; errata o mancata configurazione dell'Apparato ove a cura del Cliente; collegamento alla rete lato Cliente di apparati e/o sistemi hardware/software privi della necessaria omologazione, in violazione di Legge, malfunzionanti, inidonei considerati gli standard e le specifiche tecniche indicati dal Fornitore sul Sito Internet o non correttamente configurati.

**19.2** Il Fornitore non risponde dei contenuti delle comunicazioni trasmesse e ricevute dal Cliente e/o da terzi che utilizzino i Servizi; l'uso dei Servizi è sotto l'esclusiva responsabilità del Cliente, che risponde di eventuali danni conseguenti ad usi illeciti, impropri, abusivi o fraudolenti.

## **20. MODIFICHE DEL CONTRATTO**

**20.1** Terrecablate può modificare unilateralmente il Contratto, con comunicazione fornita su supporto durevole al Cliente, informativa in sede e negli esercizi che ne distribuiscono i servizi e sul Sito Internet almeno 30 giorni prima dell'entrata in vigore delle modifiche, per uno o più dei seguenti sopravvenuti giustificati motivi: esigenze tecniche e/o gestionali (es. di ammodernamento tecnico e/o riorganizzazione della rete, dei servizi o dei sistemi impiegati, propri o dei terzi fornitori di Terrecablate, cambio di fornitori o cessazione del rapporto con fornitori, incluso il Partner Commerciale); esigenze economiche (es. per modifiche del quadro economico generale e modifiche del contesto economico dello specifico mercato o segmento di mercato, modifiche ai costi sottesi alla specifica Offerta, esigenze di sostenibilità o competitività della propria offerta o circostanze impattanti sull'equilibrio economico del Contratto); esigenze correlate a modifiche di Legge o suoi sviluppi interpretativi/applicativi (es. per l'adeguamento delle condizioni tecniche e/o economiche d'Offerta e/o delle clausole contrattuali, in relazione a obblighi e adempimenti posti a carico del Fornitore, in relazione a modifiche con impatti sull'equilibrio economico delle condizioni di fornitura e/o su aspetti tecnici e gestionali del Servizio); esigenze di sicurezza in senso ampio (es. aggiornamenti tesi ad assicurare il corretto uso delle risorse, degli Apparat e dei Servizi rispetto a illeciti, fenomeni abusivi e/o fraudolenti e correlati sistemi di protezione e/o adempimenti imposti dall'Autorità).

**20.2** Esclusi i casi di modifiche ad esclusivo vantaggio del Cliente, puramente amministrative senza effetti negativi sul Cliente, o imposte direttamente dal diritto nazionale o dell'Unione, a fronte della comunicazione di modifiche unilaterali del Contratto, il Cliente che non intenda accettare le modifiche ha diritto di recesso senza penali, né costi di disattivazione. Il Cliente può esercitare tale diritto con comunicazione scritta di recesso recapitata al Fornitore entro 60 giorni dalla ricezione della comunicazione di modifica. In caso di recesso (o cambio operatore) completato entro 30 giorni dalla comunicazione di modifica, al Cliente si applicano le condizioni precedenti fino alla data di disattivazione (o passaggio ad altro operatore); in caso di recesso (o cambio operatore) completato dopo i primi 30 giorni, per il periodo eccedente i primi 30 giorni, a partire dalla data comunicata come data di entrata in vigore della modifica, saranno applicabili le nuove condizioni. Il Fornitore, provvede tempestivamente a stornare o a rimborsare al Cliente le somme eventualmente addebitate in eccesso in virtù della modifica contrattuale, qualora non sia riuscito tecnicamente ad impedire la fatturazione.

**20.3** Modifiche o integrazioni per disposizioni inderogabili di Legge, incluse eventuali modifiche delle aliquote IVA o altri oneri fiscali, operano automaticamente con effetto dall'entrata in vigore.

**20.4** Il Cliente può, in qualsiasi momento, chiedere di modificare il Contratto ordinando o recedendo da Opzioni e Servizi Aggiuntivi afferenti tale Offerta, alle condizioni specificate per tali Opzioni e Servizi Aggiuntivi. Terrecablate comunicherà la modifica entro i successivi 60 giorni, con l'indicazione della data di attivazione e decorrenza delle relative condizioni economiche. La richiesta di Opzioni e Servizi Aggiuntivi prolunga la durata originaria del Contratto se il Cliente vi acconsente espressamente al momento della sottoscrizione della detta richiesta. La richiesta di Trasloco, la richiesta di passare ad una diversa Offerta e/o di attivare ulteriori Servizi Principali (anche se con la stessa Offerta), non sono richieste di modifica del Contratto ma Ordini per la conclusione di un nuovo contratto, da sottoporre a Terrecablate seguendo le istruzioni specifiche per tali ipotesi che saranno a tal fine fornite dal Servizio Clienti e/o disponibili sul Sito Internet. Tutte tali richieste possono essere effettuate esclusivamente da Clienti in regola con i pagamenti.

## **21. CESSIONE DEL CONTRATTO**

**21.1** La cessione del Contratto da parte del Cliente è subordinata alla fornitura di copia di un documento di identità e del codice fiscale del subentrante nonché al pagamento dell'indennità di Subentro. Il Subentro è gratuito tra componenti conviventi dello stesso nucleo familiare, tra coniugi separati in favore del coniuge assegnatario della residenza, o richiesto da eredi per decesso dell'istatario, fornendo le attestazioni e i documenti a supporto, come

indicato dal Servizio Clienti. L'efficacia del Subentro è subordinata a valida domiciliazione bancaria o su carta di credito del Subentrante. Quest'ultimo, 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.

**21.2** Terrecablate può cedere, in tutto o in parte, il Contratto a terzi che presentino caratteristiche di affidabilità nell'esecuzione del Contratto non inferiori a quelle di Terrecablate, e gli eventuali crediti derivanti, a istituti bancari o creditizi, senza preventiva autorizzazione del Cliente, che vi acconsente preventivamente con la conclusione del Contratto.

## 22. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

**22.1** Qualora il Contratto sia risolto per inadempimento del Cliente, fatto salvo il diritto del Fornitore al risarcimento del maggior danno, il Cliente è tenuto a riconoscere al Fornitore il corrispettivo dei Servizi sino alla data di cessazione (es. quota parte del canone), e, in un'unica soluzione, tutti i costi di cessazione e le eventuali rate residue per prestazioni e/o servizi eseguiti (es. contributo di attivazione) o per l'acquisto di Apparat. Inoltre il Cliente deve restituire gli Apparat in noleggio o comodato come previsto all'articolo 12.7.

**22.2** Qualora il Contratto sia cessato o venga meno per inadempimento del Fornitore, salvo il diritto del Cliente al risarcimento del maggior danno, Terrecablate non applica al Cliente alcun costo di cessazione; rimborsa in un'unica soluzione il corrispettivo delle prestazioni affette dall'inadempimento (es. la quota del canone corrispondente ai giorni per i quali si è protratto l'inadempimento), fermo il suo diritto agli altri corrispettivi ai sensi dell'articolo 7.4; riconosce gli indennizzi indicati nella Carta Servizi; applica per gli Apparat quanto previsto all'articolo 12.8.

## 23. PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

**23.1** 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 alle delibere dell'Autorità in materia di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (v. Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche allegato alla delibera n. 358/22/CONS, e s.m.i.), 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, entro tre mesi dalla conclusione del primo tentativo di conciliazione, e purché per il medesimo oggetto non sia stata già adita l'Autorità giudiziaria (nel foro del Consumatore secondo quanto stabilito dal Codice del Consumo), si può deferire la definizione della controversia all'Autorità o organismo da essa delegato come da apposito Regolamento dell'Autorità e, con il provvedimento che definisce la controversia, può ottenersi la condanna del Fornitore al rimborso di eventuali somme non dovute e al pagamento di indennizzi, salvo il diritto delle parti al maggior danno. Sul sito dell'Autorità è disponibile informativa più completa (<https://www.agcom.it/agcom-per-te/i-miei-diritti/contentioso-tra-utenti-e-operatori> e <https://conciliaweb.agcom.it>).

## 24. COMUNICAZIONI

**24.1** Salva ogni specifica indicazione, le comunicazioni concernenti il Contratto si effettuano:

- a) a Terrecablate: nella sua sede legale in Viale Toselli, 9/A 53100 Siena con raccomandata a/r, via PEC a [terrecablate@pec.it](mailto:terrecablate@pec.it), via e-mail a [info@terrecablate.it](mailto:info@terrecablate.it), ai recapiti anche telefonici del Servizio Clienti indicati sul Sito Internet e sulla Carta dei Servizi vigente, o a mezzo di applicativi di assistenza sul Sito Internet o Portale; per eventuali reclami il Cliente può valersi in particolare dei seguenti canali: PEC a [terrecablate@pec.it](mailto:terrecablate@pec.it); e-mail a [reclami@terrecablate.it](mailto:reclami@terrecablate.it); chiamata telefonica al Servizio Clienti;
- b) al Cliente: ad uno dei recapiti (recapito telefonico, fax, indirizzo civico, indirizzo di posta elettronica, PEC) indicati dal Cliente in occasione dell'Ordine, come eventualmente modificati con comunicazione scritta del Cliente, sempre che il nuovo recapito risulti positivamente verificato; e, in ogni caso, all'indirizzo civico di attivazione del Servizio, al numero del Servizio Voce, numero di fax o indirizzo di posta elettronica eventualmente forniti con il Contratto, o alla PEC TC, una volta completata la relativa attivazione.

**24.2** Le comunicazioni effettuate dal Cliente devono contenere le generalità e il C.F. del Cliente e, ove possibile, i riferimenti identificativi del Contratto (o dell'Ordine, se non concluso) e il Codice Cliente; per l'ideale identificazione può essere necessario fornire altri dati e/o, in funzione del canale impiegato, autenticarsi mediante credenziali d'accesso.

**24.3** Qualora sia richiesta la forma scritta, salva diversa specificazione, deve ritenersi idonea la raccomandata a/r, la posta elettronica o la PEC.

## 25. TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Il Fornitore si impegna, per sé e per i propri dipendenti, collaboratori e fornitori, a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni relative al Cliente di cui viene a conoscenza, a qualsiasi titolo, ai fini della conclusione e/o per effetto del Contratto, e al trattamento dei dati personali e di traffico del Cliente come da apposita informativa, ai sensi degli articoli da 12 a 14 del GDPR e del D.lgs. n. 196/2003 e s.m.i..

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO CLIENTI CONSUMATORI

### 26. NORME FINALI

Il mancato esercizio dei diritti conferiti ad una parte in conformità al Contratto non sarà considerato una rinuncia a quei diritti né precluderà l'esercizio degli stessi. L'eventuale nullità o invalidità di una o più clausole del Contratto non comporterà l'invalidità dell'intero Contratto.

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

### SPECIFICA APPROVAZIONE

**Ai sensi dell'articolo 1341, comma 2, del Codice Civile, dichiaro di aver letto e di approvare espressamente le seguenti clausole delle Condizioni Generali di Contratto:**

artt. 3.3 e 3.4 (condizioni di fornitura); art. 5.2 (rinuncia al ripensamento); art. 6.1 (Termine di Attivazione); artt. 6.2, 6.3 e 6.4 (condizioni di attivazione e clausole risolutive espresse); art. 7.2 (rinnovo tacito, termine disdetta); artt. 7.4, 7.5 e 7.7 (spese di cessazione); art. 7.6 (recesso del Fornitore); art. 7.8 (compensazione); artt. 8.3 e 8.4 (limitazioni di responsabilità e sospensione/revoca IP); art. 9.2 (limiti del Servizio Voce); art. 11.2 (imputazione richieste con codice di Trasferimento); artt. 11.3 e 11.4 (limitazioni di responsabilità); art. 12.1 (tacita accettazione comodato gratuito); artt. 12.3, 12.4, 12.6 (limiti garanzia); artt. 12.7 e 12.8 (obbligo restituzione e Riscatto Apparat); art. 13.4 (sospensione e limiti di responsabilità); art. 14.4 (interessi e sospensione/risoluzione); artt. 15.2, 15.3, 15.4, 15.5 e 15.6 (Sospensione del Servizio); 15.7 (clausola risolutiva espressa); art. 16.3 (onere Reclamo); art. 17.4 e 18.2 (clausola risolutiva espressa); art. 19.1 e 19.2 (limitazione responsabilità); art. 20.1 e 20.2 (Modifiche unilaterali); artt. 21.1 e 21.2 (Cessione del Contratto); art. 22.1 e 22.2 (risoluzione per inadempimento); art. 23 (tentativo obbligatorio di conciliazione); art. 26.3 (esclusa rinuncia tacita e nullità parziale).

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_