

**1. DEFINIZIONI**

Ai fini del presente Contratto, i termini successivamente indicati, ove riportati con lettera maiuscola, avranno il seguente significato, con la precisazione che i termini definiti al singolare si intendono riferiti anche al plurale e viceversa.

“Apparato”: indica l'apparato necessario per consentire al Cliente la fruizione di Servizi Internet, a mezzo dei Terminali.

“Apparecchiature”: complessivamente, l'Apparato, i dispositivi di accesso ed i Terminali.

“Carta dei Servizi”: i diritti, gli obblighi ed i principi che disciplinano i rapporti tra il Cliente e Terrecablate Reti e Servizi S.r.l. (di seguito “Terrecablate”). La Carta dei Servizi è reperibile all'indirizzo [www.terrecablate.it](http://www.terrecablate.it). La Carta dei Servizi costituisce parte integrante e sostanziale delle presenti Condizioni Generali di Contratto.

“Cliente”: il soggetto – persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta - individuato nella Proposta, con il quale viene concluso il Contratto, che intende utilizzare il Servizio esclusivamente per soddisfare le esigenze personali di comunicazione.

“Codice di migrazione”: è il codice che viene comunicato al Cliente dal proprio fornitore di servizi, se diverso da Telecom Italia, e che deve essere comunicato a Terrecablate in quanto contenente tutte le informazioni tecniche necessarie per consentire l'effettiva migrazione dei Servizi.

“Contratto”: la Proposta relativa ai Servizi Terrecablate, sottoscritta dal Cliente ed accettata da Terrecablate. Le Condizioni Generali, la Carta dei Servizi, il Listino Servizi Supplementari, l'Offerta Commerciale così come richiamata nella Proposta ed ogni altro allegato costituiscono parte integrante ed essenziale del Contratto con Terrecablate.

“Condizioni Generali”: le presenti condizioni contrattuali, che disciplinano l'offerta dei Servizi Terrecablate; le Condizioni Generali disciplinano esclusivamente i Servizi richiesti dal Cliente sia in fase di sottoscrizione del Contratto, che successivamente, attraverso i canali preposti.

“Servizi Aggiuntivi”: Prospetto contenente l'elenco dei servizi accessori, a valore aggiunto, ed ausiliari, gratuiti o a pagamento, forniti da Terrecablate al Cliente, riportante in forma sintetica i relativi prezzi.

“NP”: il servizio di portabilità del numero che consente al Cliente di mantenere il numero telefonico precedentemente assegnatogli da altro operatore di telefonia, nel momento in cui il Cliente decida di cambiare l'operatore di telefonia.

“Offerta Commerciale”: il documento predisposto da Terrecablate e reso noto al Cliente, contenente il piano tariffario base telefonico di rete fissa e/o di traffico dati per la connettività ad Internet e/o di telefonia con tecnologia IP, secondo le informazioni indicate nel sito [www.terrecablate.it](http://www.terrecablate.it), ovvero comunicate con altre modalità telematiche, le principali caratteristiche tecniche del Servizio, i termini e le condizioni contrattuali ed economiche cui lo stesso viene prestato, nonché le eventuali Opzioni attivabili accessorie al piano tariffario base.

“Opzioni” o “Opzioni Tariffarie”: opzioni accessorie ed eventuali, gratuite o a pagamento, aggiuntive e subordinate all'Offerta Commerciale base, attivabili solo previa conclusione e mantenimento di Contratto avente ad oggetto l'Offerta Commerciale base, composte da un quantitativo di traffico voce verso direttrici internazionali o mobili, non inclusi nell'Offerta Commerciale base.

“Password”: il codice alfanumerico personale, comunicato al Cliente, che consente a questo di avere accesso a taluni contenuti del Sito internet, variabile dal Cliente mediante apposita procedura.

“Portale” o “Portale Clienti Terrecablate” o “Portale MyTerrecablate”: sito internet rinvenibile all'indirizzo <http://portale.terrecablate.it/> dedicato da Terrecablate alla trasmissione al Cliente di informazioni, documenti, fatture, inerenti il Contratto, accessibile dal Cliente mediante un sistema di credenziali riservate e personali.

“Proposta”: la Proposta di Contratto, ovvero il documento, cui le presenti Condizioni Generali sono collegate, debitamente compilato e sottoscritto dal Cliente, ovvero formato e trasmesso digitalmente nelle forme e con le modalità previste dalle Condizioni Generali, con cui quest'ultimo richiede l'erogazione dei Servizi di Terrecablate, ovvero l'attivazione di Opzioni, il noleggio di Apparati ed in generale la prestazione di un servizio da parte di Terrecablate.

“Ripensamento” Diritto di recesso esercitabile dal Cliente qualificato come consumatore ai sensi del D.Lgs 206/2005 artt. da 52 a 58.

“Servizi”: i servizi di telecomunicazione prestati da Terrecablate sia mediante la rete in fibra ottica, sia con altra tecnologia e/o infrastruttura, come descritti nelle Offerte Commerciali rese note da Terrecablate e selezionati nella Proposta, ivi compresi i servizi e la prestazione a ciò collegate, connesse, conseguenti e dipendenti, erogati da Terrecablate al Cliente in forza del Contratto.

“Servizi Supplementari e Aggiuntivi”: tutti i servizi a valore aggiunto ed ausiliari, gratuiti o a pagamento, forniti da Terrecablate, in base al Contratto o a richiesta specifica quali a titolo esemplificativo: caller ID che consente di visualizzare il numero del chiamante su un telefono compatibile o uno strumento da affiancare al telefono; trasferimento di chiamata che consente di trasferire le telefonate in arrivo sul proprio numero verso un numero fisso o mobile, secondo quanto contenuto nel relativo prospetto denominato “Servizi Aggiuntivi”.

“Sito Internet”: il sito internet di Terrecablate rinvenibile all'indirizzo [www.terrecablate.it](http://www.terrecablate.it)

“Terminali”: le apparecchiature terminali (telefoni, computer, televisori, video, etc.) utilizzate dal Cliente per fruire dei Servizi;

“Terrecablate”: Terrecablate Reti e Servizi S.r.l., società attiva nel settore delle telecomunicazioni, che fornisce i servizi definiti nell'Offerta Commerciale ed avente sede legale in Siena (SI), Viale Toselli n° 9/A, C.F. e P.Iva 01169690524, numero di iscrizione nel Registro delle Imprese di Siena REA n° 126007.

“Codice Cliente”: Codice identificativo personale del Cliente comunicato da Terrecablate.

**2. OGGETTO**

2.1. Le presenti Condizioni Generali, disciplinano il rapporto tra il Cliente e Terrecablate in ordine alla fornitura di Servizi come richiesti nella Proposta e meglio specificati nella Offerta Commerciale e nei suoi eventuali allegati.

2.2. Il Contratto, composto dalla Proposta, dalla Offerta Commerciale ed i suoi allegati, dalle Condizioni Generali e dalla Carta dei Servizi ed i suoi allegati, costituisce l'intero oggetto del rapporto di prestazione dei Servizi tra Terrecablate e il Cliente.

2.3. Ogni eventuale modifica da parte del Cliente dovrà essere effettuata per iscritto ed approvata specificatamente, sempre in tale forma, da Terrecablate. Eventuali accordi raggiunti dal Cliente con le strutture di commercializzazione potranno vincolare Terrecablate solo se approvati per iscritto dai competenti organi direttivi di Terrecablate. Nel caso di difformità tra la Proposta e le presenti Condizioni, prevalgono queste ultime.

2.4. Le presenti Condizioni Generali potranno subire le modificazioni rese necessarie da successive disposizioni di legge o regolamenti.

**3. DATI PERSONALI DEL CLIENTE**

3.1. Ai fini della conclusione del Contratto e dell'attivazione dei Servizi, il Cliente è tenuto a comunicare a Terrecablate i propri dati personali, un numero telefonico di utenza mobile di riferimento per eventuali contatti da parte di Terrecablate, nonché un proprio indirizzo e-mail, in modo veritiero, corretto e completo, assumendosi la responsabilità di tutti i danni verso Terrecablate e/o terzi, derivanti dall'inesattezza dei medesimi, con impegno a manlevare e tenere indenne Terrecablate da ogni e qualsivoglia pretesa avanzata da terzi in proposito.

3.2. Terrecablate si riserva la facoltà di verifica, richiedendo anche documenti integrativi, che il Cliente si impegna a trasmettere a semplice richiesta di Terrecablate.

3.3. Terrecablate si riserva la facoltà di sospendere o di interrompere la fornitura dei Servizi in qualsiasi momento qualora i dati comunicati dal Cliente risultino errati, incompleti o non veritieri.

**4. PROPOSTA - CONCLUSIONE DEL CONTRATTO**

4.1. Il Cliente potrà richiedere l'erogazione dei Servizi tramite Proposta rivolta a Terrecablate Reti e Servizi S.r.l., esattamente compilata e sottoscritta, contenente l'indicazione dell'Offerta

Commerciale cui il Cliente intende accedere, delle eventuali Opzioni e dei Servizi Supplementari opzionali o aggiuntivi.

4.2. La Proposta potrà essere consegnata direttamente al funzionario, ovvero inviata tramite posta, eventualmente anticipandola via fax o e-mail, unitamente a copia del proprio documento di identità.

4.3. Per le Proposte pervenute in forma diversa dalla consegna al funzionario di Terrecablate presso i suoi locali commerciali, Terrecablate potrà integrare quanto pervenuto attraverso forme di comunicazione a distanza, quali una telefonata registrata, nel rispetto della normativa, anche regolamentare, di riferimento.

4.4. La consegna al funzionario di Terrecablate o l'invio a Terrecablate da parte del Cliente varrà come proposta di conclusione del Contratto.

4.5. In alternativa Terrecablate si riserva la facoltà di rendere disponibile al Cliente la possibilità di avanzare la Proposta attraverso la rete internet mediante accesso del Cliente all'indirizzo web del Sito Internet ove, seguendo le procedure indicate, il Cliente potrà formalizzare la sua Proposta per l'erogazione dei Servizi da parte di Terrecablate mediante l'esatta compilazione della stessa ed il successivo invio a Terrecablate azionando il pulsante “Proposta di contratto con obbligo di pagare”, o altra dicitura similare evidenziante l'ordine con obbligo di pagamento. La Proposta inoltrata attraverso il Sito Internet costituisce, a tutti gli effetti, una proposta contrattuale da parte del Cliente.

4.6. Prima o al più tardi al momento dell'inizio dell'esecuzione del Contratto di fornitura del Servizio, il Cliente riceverà l'accettazione e conferma del Contratto, mediante apposita comunicazione, contenente tutte le informazioni elencate al comma 1 dell'art. 49, del Codice del Consumo, così comunicate anche ai sensi dell'articolo 53, stesso Codice del Consumo. Con la medesima comunicazione, Terrecablate comunicherà al Cliente che, ove ritenga che il servizio non sia stato da lui richiesto, può proporre opposizione, a mezzo di fax o di posta elettronica, ai recapiti indicati nella stessa informativa, ovvero ai recapiti in appresso indicati all'art. 37, ferma restando la sua facoltà di opporsi in ogni tempo e con qualsiasi mezzo ad una fornitura non richiesta ai sensi dell'art. 3 e dall'art. 57 del Codice del Consumo.

4.7. La presentazione dei Servizi sul Sito Internet, sul Portale, ovvero presso locali commerciali, costituisce un invito rivolto al Cliente a formulare una proposta di contratto nei confronti di Terrecablate. Tali inviti ad offrire non hanno natura vincolante per Terrecablate e, in particolare, non costituiscono offerte al pubblico ai sensi e per gli effetti dell'art. 1336 C.C., restando, nella piena discrezionalità di Terrecablate, ogni decisione in merito all'accettazione delle Proposte eventualmente formulate.

4.8. La presentazione della Proposta a Terrecablate, nelle forme previste dalle Condizioni Generali, previa loro integrale accettazione, costituisce proposta di contratto ai sensi dell'articolo 1326, C.C., da parte del Cliente nei confronti di Terrecablate la quale è libera di accettare o rifiutare la stessa, con la precisazione che tale Proposta potrà essere revocata dal Cliente, mediante comunicazione in forma scritta consegnata al funzionario di Terrecablate ovvero trasmessa mediante Raccomandata a.r. all'indirizzo di cui all'art. 37, finché il Contratto non sia concluso, fatto salvo il diritto di Ripensamento di cui all'articolo 26, e fatto salvo il diritto di Terrecablate di ottenere dal Cliente il rimborso delle spese sostenute per avere intrapreso in buona fede le attività preparatorie necessarie all'esecuzione del contratto prima di avere notizia della revoca.

La comunicazione di revoca della Proposta potrà essere anticipata dal Cliente mediante fax od e-mail, ma dovrà essere confermata dal Cliente mediante sua consegna in originale nelle mani del funzionario di Terrecablate o sua spedizione con raccomandata a.r. entro le successive 48 ore; in difetto la stessa si riterrà come non comunicata e priva di efficacia, ovvero rinunciata dal Cliente.

4.9. Il Contratto si intende concluso quando Terrecablate comunica al Cliente l'accettazione della Proposta. Terrecablate comunicherà al Cliente la propria accettazione e conferma del Contratto mediante comunicazione all'indirizzo e-mail indicato dal Cliente nella Proposta, ovvero in alternativa mediante spedizione postale o lettera fax.

4.10. La consegna di eventuali Apparati non costituisce conclusione del Contratto ma mero atto procedimentale propedeutico all'attivazione del Servizio.

4.11. Il Cliente prende atto, che, nel caso di linea attiva con altro operatore, la richiesta di erogazione dei Servizi dovrà essere fatta dal soggetto titolare del rapporto contrattuale o da soggetto in possesso di idonea e valida delega, e che abbia, quindi, i necessari poteri per esercitare la richiesta ed avanzare la Proposta.

4.12. Il Cliente prende atto che l'attivazione dei Servizi di Telefonia e Internet, in base alla vigente normativa, è subordinata all'interruzione del rapporto contrattuale con l'operatore di accesso, ad esclusione dei casi in cui il Cliente non abbia in corso rapporti contrattuali con altri operatori di telecomunicazione. Tale interruzione dovrà essere effettuata tramite Terrecablate che provvederà ad inviare all'operatore predetto idonea comunicazione di recesso, dietro espresso mandato del titolare del progresso rapporto contrattuale con l'operatore di accesso diverso da Terrecablate.

4.13. Con la presentazione della Proposta il Cliente si rende responsabile della veridicità delle informazioni fornite e riconosce il diritto di Terrecablate ad assumere referenze sul suo conto eventualmente necessarie per l'attivazione del Servizio osservando le norme in materia di trattamento dati e privacy.

**5. ACCETTAZIONE DELLA PROPOSTA**

5.1. Terrecablate si riserva di accettare o rifiutare la proposta all'esito di propria verifica facoltativa dell'affidabilità creditizia del Cliente.

5.2. Terrecablate si riserva la facoltà di subordinare l'accettazione della Proposta:

- ad eventuali limitazioni dell'utilizzo dei Servizi;
- ad eventuali modalità di pagamento specifiche;
- nel caso di richiesta formulata dal Cliente che risulti inadempiente alle obbligazioni derivanti da altro contratto stipulato con Terrecablate, al totale adempimento di queste ultime.
- in base alla vigente normativa, all'interruzione del rapporto contrattuale con eventuali altri operatori che forniscano Servizi analoghi a quelli oggetto di Proposta sulla stessa linea; In tali casi, Terrecablate informerà il Cliente che, a sua volta, dovrà far pervenire a Terrecablate un'espressa accettazione scritta delle limitazioni indicate da quest'ultima.

5.3. Terrecablate si riserva di rifiutare la Proposta, non concludere il Contratto, ed anche ove il Contratto sia concluso, di sospendere la procedura di attivazione dei Servizi e delle Opzioni, in presenza delle circostanze di seguito indicate:

- se il Cliente non documenti adeguatamente la propria identità, il proprio domicilio o residenza o, se del caso, la propria qualità di rappresentante e/o mandatario di un altro soggetto e i relativi poteri;
- se il Cliente risulta essere stato inadempiente nei confronti di Terrecablate;
- se il Cliente risulti iscritto nel registro dei protesti o soggetto a procedure esecutive;
- se il Cliente presenti istanza o sia assoggettato a procedure concorsuali;
- se il Cliente risulti civilmente incapace;
- se il Cliente risulti a qualsiasi titolo inadempiente verso Terrecablate;
- se il Cliente risulti inadempiente nei confronti di istituti di credito;
- se il Cliente non fornisca, ove richiesto, le garanzie richieste;
- se la prestazione dei Servizi si riveli impossibile o oltremodo onerosa per Terrecablate a causa di impedimenti di carattere tecnico e/o organizzativo non imputabili a Terrecablate medesima;
- inosservanza, anche solo parziale, degli impegni di comunicazione previsti nel presente Contratto a carico del Cliente, così come il ritardo nell'effettuazione delle comunicazioni stesse.
- se la Proposta risulta compilata in maniera incompleta, errata o non veritiera;
- se il Cliente non indica la scelta del metodo di pagamento fra quelli messi a disposizione da Terrecablate;
- se il Cliente omette di fornire i dati occorrenti per l'utilizzo della modalità di pagamento o non ne comunica tempestivamente la variazione;
- se il Cliente non completa la procedura per la registrazione delle proprie credenziali sul Portale di Terrecablate entro 10 (dieci) giorni dal ricevimento dell'accettazione della Proposta;

o) se il Cliente non completa la procedura occorrente ad autorizzare Terrecablate all'addebito su Carta di Credito entro 10 (dieci) giorni dal ricevimento dell'accettazione della Proposta, ove sia la modalità di pagamento prescelta;

p) se intervengono motivi di inibizione dell'utilizzo della Carta di Credito indicata dal Cliente;

q) se non viene perfezionata la disposizione permanente di addebito diretto sul conto corrente bancario (SDD) o la disposizione d'addebito diretto viene revocata, ove sia la modalità di pagamento prescelta;

5.4. Terrecablate, qualora constati il verificarsi di una delle condizioni sopra elencate si riserva di comunicare al Cliente l'esistenza della condizione ostativa rilevata mediante contatto telefonico e/o comunicazione e-mail, invitandolo a rimuoverla; il verificarsi di una condizione ostativa fra quelle sopra elencate determina la sospensione della procedura di attivazione del Servizio o dell'Opzione determinando altresì la sospensione dei termini stabiliti per l'attivazione di quel Servizio o di quell'Opzione sino alla comunicazione, da parte del Cliente, della rimozione della condizione ostativa. Sarà quindi onere del Cliente informare Terrecablate della rimozione della condizione ostativa mediante comunicazione ai recapiti di cui all'art. 37.

5.5. La mancata rimozione della condizione ostativa entro il termine inizialmente previsto per l'attivazione del Servizio di cui all'art. 13, se l'attivazione del Servizio non è ancora stata effettuata, determinerà automaticamente la risoluzione del Contratto, ove concluso, senza necessità di ulteriore comunicazione o avviso, esonerando Terrecablate da ogni suo obbligo in proposito, costituendo espressa condizione risolutiva del Contratto.

5.6. La mancata rimozione della condizione ostativa entro il termine di 15 (quindici) giorni dalla richiesta formulata da Terrecablate di rimozione di quella condizione ostativa, se l'attivazione del Servizio è già stata effettuata, legittimerà Terrecablate a risolvere il Contratto per fatto e responsabilità del Cliente, mediante comunicazione al Cliente di volersi avvalere della presente clausola, ai sensi dell'art. 1456, C.C., ferma restando la facoltà di adottare ogni altra misura di tutela.

5.7. Restano fermi gli obblighi del Cliente di restituire ogni Apparato eventualmente ricevuto, secondo quanto previsto all'art. 30, ivi compreso l'obbligo di corresponsione degli importi dovuti per l'ipotesi di mancata restituzione nel termine previsto, i contributi dovuti per l'attivazione della linea e quelli dovuti per la sua disattivazione; Terrecablate, previa eventuale compensazione con quanto dovuto dal Cliente, provvederà al rimborso delle somme eventualmente corrisposte dal Cliente con la stessa modalità da lui utilizzata per il pagamento, ovvero con altra modalità specificatamente indicata da quest'ultimo, che consenta la tracciabilità del pagamento, entro 60 (sessanta) giorni dall'intervenuta risoluzione del Contratto.

## **6. NON ACCETTAZIONE DELLA PROPOSTA – MANCATA CONCLUSIONE DEL CONTRATTO**

6.1. Qualora l'attivazione dei Servizi o delle Opzioni non sia possibile a causa di impedimenti di carattere tecnico non imputabili a Terrecablate, la Proposta non potrà essere accettata e, comunque, il Contratto eventualmente concluso si risolverà automaticamente, senza che ciò implichi alcuna responsabilità di Terrecablate nei confronti del Cliente, costituendo tale ipotesi espressa condizione risolutiva del Contratto.

6.2. In ipotesi di mancata accettazione della Proposta avanzata dal Cliente, ovvero e comunque, in ogni caso di mancata conclusione del Contratto od attivazione dei Servizi, per fatto non imputabile a Terrecablate, il Cliente prende atto e dichiara espressamente, senza riserva alcuna, di accettare:

a) di avere diritto alla restituzione unicamente ed esclusivamente di quanto eventualmente corrisposto anticipatamente dal Cliente per canone o traffico voce/dati, senza che su tale somma siano dovuti interessi od oneri di alcun genere.

b) di avere diritto unicamente ed esclusivamente alla restituzione delle somme eventualmente corrisposte a Terrecablate per conseguire l'attivazione dei Servizi o delle Opzioni;

c) di non poter avanzare in nessun caso alcuna richiesta di indennizzo, risarcimento del danno, o pretesa in genere, conseguente o dipendente, anche in via mediata od indiretta, dalla mancata accettazione da parte di Terrecablate della Proposta, ovvero e comunque per la mancata attivazione dei Servizi o delle Opzioni.

6.3. In tutti i casi di mancata accettazione della Proposta, Terrecablate provvederà tempestivamente a darne comunicazione al Cliente, indicando i motivi del rifiuto.

6.4. In ogni caso, resta fermo tra le parti che la presentazione della Proposta da parte del Cliente comporta ed attesta l'accettazione di tutte le clausole del Contratto che regolano il rapporto tra Terrecablate ed il Cliente.

## **7. ACCESSO AI LOCALI E ATTIVITÀ NECESSARIE PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI**

7.1. Il Cliente, previo avviso, è tenuto a consentire al personale di Terrecablate o a soggetti terzi dalla medesima incaricati, muniti di documento di riconoscimento, l'accesso e/o l'attraversamento, anche sotterraneo, relativamente all'immobile di sua proprietà per eseguire interventi di verifica e/o realizzazione del punto di collegamento fra la rete pubblica e l'impianto privato per la trasmissione del segnale di trasmissione dati/voce e, comunque, per tutto quanto occorrente ai collegamenti alla rete e a tutela del suo funzionamento. Il Cliente prende atto che in difetto di ciò, Terrecablate non è responsabile per ritardi o impossibilità nell'effettuare il collegamento e/o la riparazione della linea.

7.2. In caso di rifiuto, Terrecablate, previo avviso, avrà la facoltà ed il diritto di sospendere l'attivazione dei Servizi e delle Opzioni e/o la loro fornitura fintanto che il Cliente non acconsente l'accesso ai propri locali.

7.3. Qualora il collegamento alla rete sia impedito da terzi che non consentono l'accesso e/o l'attraversamento alla loro proprietà, Terrecablate non è responsabile per ritardi o impossibilità nell'effettuare il collegamento, venendo espressamente escluso ogni obbligo od onere da parte di Terrecablate di procurare qualsivoglia permesso od autorizzazione da parte di terzi, ivi compresa la Pubblica Amministrazione, in ordine all'attraversamento e/o al passaggio, anche temporaneo, delle strutture, delle reti e/o di proprio personale nella proprietà del terzo.

7.4. Qualora si rendesse necessaria la realizzazione del punto di collegamento fra la rete pubblica e l'impianto privato per l'accesso alla rete, esso verrà realizzato da parte di tecnico abilitato di Terrecablate, ovvero altro soggetto terzo incaricato dalla medesima, dove questi lo riterrà più opportuno al fine di consentire il corretto funzionamento dei Servizi. Il Cliente prende quindi atto ed accetta che la realizzazione del punto di collegamento potrebbe rendere necessaria l'esecuzione di forature murarie o altre attività similari e che egli non potrà rimuovere né modificare il posizionamento dello stesso.

7.5. Il punto di collegamento fra la rete pubblica e l'impianto privato di trasmissione dati/voce dovrà essere custodito dal Cliente con la massima cura e diligenza, incombendo al medesimo gli obblighi che la legge impone al custode. Il Cliente assumerà altresì ogni rischio relativo al suo perimento, furto o guasto e non potrà dare in pegno gli elementi che lo compongono, né consentire il loro assoggettamento a procedure esecutive o cautelari quali pignoramenti, sequestri, etc.

7.6. Il Cliente prende atto che le attività di installazione e manutenzione di componenti di rete di proprietà di altri operatori potranno essere fatte esclusivamente dal personale da questi autorizzato, e non da Terrecablate.

## **8. DURATA DEL CONTRATTO**

8.1. Il Contratto è a tempo indeterminato, salvo le ipotesi di recesso.

8.2. Restano salvi eventuali vincoli contrattuali di durata minima, previsti da specifiche Offerte Commerciali, che prevedono l'impegno del Cliente a non recedere dal Contratto e/o a non disattivare i Servizi o le Opzioni per un periodo temporale minimo predeterminato, espressamente previsto in presenza di sconti e/o di promozioni concessi da Terrecablate sugli importi dovuti dal Cliente.

8.3. Il Cliente prende atto ed accetta che l'attivazione di una Opzione che preveda per il Cliente un vincolo contrattuale di durata minima, quale a titolo esemplificativo, l'impegno da parte del

Cliente a non recedere dal Contratto e/o a non disattivare i Servizi o le Opzioni per un periodo temporale minimo predeterminato, espressamente previsto dalla specifica Offerta Commerciale in presenza di sconti e/o di promozioni concessi da Terrecablate sugli importi dovuti dal Cliente, determinerà l'insorgenza del medesimo vincolo anche per il Servizio di riferimento dell'Opzione, a far data dall'attivazione dell'Opzione, trovando estensione tale vincolo di durata anche al Contratto relativo al Servizio cui l'Opzione è riferita.

8.4. Il Cliente prende atto ed accetta che:

a) il trasloco e/o trasferimento del luogo di attivazione e fornitura del Servizio ad altro indirizzo richiesto dal Cliente;

b) la variazione della Offerta Commerciale (a titolo esemplificativo modifica del piano tariffario);

c) la voltura del Contratto e/o il subentro nell'intestazione della linea telefono e/o internet (ad eccezione di subentro per causa di morte del precedente intestatario);

d) l'insorgenza o il rinnovo di quel vincolo di durata minima eventualmente previsto dall'Offerta Commerciale che regola il rapporto di fornitura del Servizio, rispettivamente:

dalla data di avvenuto trasloco e/o trasferimento;

dalla data di avvenuta variazione dell'Offerta Commerciale;

dalla data di eseguita voltura e/o subentro nella linea telefono e/o internet.

## **9. MODIFICHE DEL CONTRATTO DA PARTE DI TERRECABULATE**

9.1. Terrecablate comunicherà al Cliente eventuali modifiche del Contratto, condizioni economiche incluse, almeno 30 (trenta) giorni prima della loro efficacia, mediante apposita comunicazione nella fattura, ovvero ai recapiti indicati dal Cliente nella Proposta o con altro mezzo e formato idoneo, anche digitale, quale spedizione di comunicazione e-mail all'indirizzo indicato dal Cliente nella Proposta e/o comunicazione in formato digitale trasmessa mediante il Portale, nell'apposita sezione dello stesso riferibile ed accessibile unicamente al Cliente. Il Cliente potrà accettare le modifiche proposte o recedere dal Contratto, senza il pagamento di alcuna penale, dandone comunicazione a Terrecablate mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione della comunicazione di Terrecablate. L'eventuale recesso sarà efficace dalla data del ricevimento da parte di Terrecablate della relativa comunicazione. La comunicazione trasmessa in formato digitale si intenderà conosciuta dal Cliente al momento del recapito nella casella di posta elettronica di destinazione ovvero del recapito nella sezione del Portale. Decorso il termine di 30 (trenta) giorni, in difetto di comunicazione da parte del Cliente le modifiche proposte s'intenderanno accettate.

9.2. Tale diritto non opererà in favore di Terrecablate relativamente alle condizioni economiche di singole specifiche offerte promozionali per le quali sia espressamente indicata una durata predeterminata, per la durata della stessa.

## **10. RICHIESTA DI MODIFICA DELLE MODALITÀ E DELLE SPECIFICHE DI FORNITURA DEI SERVIZI DA PARTE DEL CLIENTE**

10.1. Il Cliente può richiedere, con le medesime modalità ed alle stesse condizioni che regolano la presentazione della Proposta, l'Accettazione e la conclusione del Contratto, di modificare le modalità e le specifiche di fornitura dei Servizi oggetto di Contratto.

10.2. Previo eventuale adeguamento delle garanzie di cui all'art. 24, Terrecablate si riserva di accogliere le richieste compatibili con le caratteristiche dei Servizi offerti, entro i necessari tempi tecnici, ferma restando la facoltà di Terrecablate di non eseguire quanto richiesto nei casi in cui ciò possa comportare danneggiamenti all'integrità della rete, dei Servizi, o al loro corretto funzionamento. Il Servizio sarà quindi regolato dalle Condizioni Generali in vigore al momento della relativa richiesta.

10.3. La richiesta di variazione dei Servizi potrà essere effettuata esclusivamente da Clienti che siano in regola con gli obblighi di pagamento previsti dal Contratto.

10.4. Entro 60 (sessanta) giorni dalla richiesta, Terrecablate comunicherà al Cliente l'avvenuta variazione, con l'indicazione della data di decorrenza. Terrecablate potrà richiedere al Cliente, mediante addebito esposto nella successiva fattura, un contributo in base agli importi di cui al prospetto dei Servizi Aggiuntivi.

## **11. CESSIONE DEL CONTRATTO**

11.1. La cessione, anche parziale, del Contratto, sia a titolo oneroso che gratuito, anche quale conseguenza della cessione, affitto o usufrutto di azienda o di un suo ramo, nonché il trasferimento di diritti e obblighi dallo stesso scaturenti dovrà essere espressamente consentita da Terrecablate.

11.2. Terrecablate potrà trasferire a terzi, in tutto o in parte, i propri diritti ed obblighi scaturenti dal Contratto e potrà cedere il Contratto a terzi che presentino caratteristiche di affidabilità, nell'esecuzione del Contratto, non inferiori a quelle possedute da Terrecablate stessa fino alla scadenza del periodo temporale minimo predeterminato, espressamente previsto dalla specifica Offerta Commerciale. Il Cliente, ai sensi dell'art. 1407, C.C., con la presentazione della Proposta, previa accettazione delle Condizioni Generali, accetta e presta preventivamente il proprio consenso affinché Terrecablate possa cedere il Contratto a terzi.

## **12. CARATTERISTICHE DEI SERVIZI**

12.1. Ciascun Servizio sarà fornito alle condizioni riportate nella Offerta Commerciale, nella Carta dei Servizi e nei suoi eventuali allegati per mezzo del personale e delle risorse tecniche proprie di Terrecablate, o da questa ultima acquisiti tramite opportuna contrattazione.

12.2. Il Cliente potrà effettuare e ricevere chiamate telefoniche ed usufruire del servizio di connettività Internet secondo le modalità e con i limiti relativi al Servizio specifico ed all'Offerta Commerciale oggetto di Proposta.

12.3. Il Cliente prende atto ed accetta che, in base alla tipologia di Offerta Commerciale, i Servizi di Terrecablate potranno essere usufruiti unicamente mediante uno o più Apparatî messi a disposizione da Terrecablate alle condizioni di noleggio dalla medesima praticate, per cui, ove previsto dalla specifica Offerta Commerciale, l'attivazione e l'erogazione dei Servizi potrà essere conseguita dal Cliente unicamente mediante l'Apparato concesso a noleggio da Terrecablate. Il Cliente, pertanto, prende atto ed accetta che in tali ipotesi non potrà avvalersi di Apparatî, anche similari, non concessi a noleggio da Terrecablate o provenienti da terzi, non autorizzati da Terrecablate, per usufruire dei Servizi.

12.4. Terrecablate si riserva il diritto di modificare le caratteristiche tecniche dei Servizi per esigenze di fornitura e/o organizzazione, senza oncomento per la tipologia e la qualità dei Servizi prestati al Cliente, fatto comunque salvo quanto previsto all'articolo 9, ove la modifica possa comportare un peggioramento della qualità del Servizio.

12.5. Salve le altre ipotesi di sospensione previste dalle presenti Condizioni Generali, Terrecablate potrà sospendere in qualunque momento i Servizi, in tutto od in parte, anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete e/o agli Apparatî e/o alle dotazioni impiantistiche; potrà altresì sospendere i Servizi in caso di interventi programmati di manutenzione, da comunicare al Cliente almeno 24 (ventiquattro) ore prima della data fissata per l'intervento.

12.6. I Servizi saranno erogati secondo gli standard qualitativi indicati nella Carta dei Servizi. Terrecablate è impegnata ad un continuo miglioramento degli standard di qualità al fine di semplificare, potenziare e rendere più trasparente il rapporto con i propri Clienti, come definito nella Carta dei Servizi.

12.7. Terrecablate ha la facoltà, ma non l'obbligo di effettuare l'aggiornamento alla migliore tecnologia disponibile mediante un intervento tecnico gratuito.

## **13. ATTIVAZIONE DEI SERVIZI**

13.1. I Servizi e le Opzioni saranno attivati da Terrecablate, ove non diversamente previsto dalla Carta dei Servizi (ovvero, se diversamente specificato, nell'Offerta Commerciale), entro il termine massimo di 60 (sessanta) giorni dalla ricezione da parte di Terrecablate della Proposta debitamente compilata e sottoscritta dal Cliente, compatibilmente con l'esito positivo delle necessarie verifiche

tecniche che dovranno comunque avvenire entro il predetto termine. Se dall'analisi di fattibilità tecnica compiuta da Terrecablate a seguito della ricezione della Proposta risulti la necessità, ai fini dell'attivazione dei Servizi, di effettuare interventi di adeguamento di notevole complessità su infrastrutture, locali o Apparecchiature del Cliente, tali da non consentire il rispetto dei predetti termini, Terrecablate comunicherà al Cliente i tempi stimati per l'attivazione dei Servizi. In tal caso il Cliente avrà facoltà di revocare la Proposta entro 15 (quindici) giorni dalla ricezione di tale comunicazione, con dichiarazione da inviarsi a Terrecablate mediante telegramma o lettera raccomandata a.r.

13.2. Terrecablate oltre agli Apparatî potrà consegnare al Cliente altre dotazioni impiantistiche occorrenti per la realizzazione del punto di collegamento fra la rete pubblica e l'impianto privato a titolo di comodato d'uso. In ogni caso, gli Apparatî e le dotazioni impiantistiche eventualmente consegnati da Terrecablate potranno essere utilizzati dal Cliente unicamente per fruire dei Servizi richiesti presso l'indirizzo di attivazione e fornitura del Servizio contenuto nella Proposta, salvo successiva modifica approvata da Terrecablate in forma scritta. Il Cliente provvederà alla loro custodia con la dovuta diligenza, e non potrà cederne a terzi il godimento, neppure parzialmente, a titolo gratuito e/o temporaneo.

#### 14. OPZIONE

14.1. Il Cliente che presenti la Proposta a Terrecablate, ovvero che abbia già in essere un Contratto con Terrecablate, potrà richiedere l'attivazione di una o più Opzioni ad esso collegate secondo le Offerte Commerciali predisposte da Terrecablate.

14.2. L'attivazione ed il mantenimento dell'Opzione è strettamente collegata alla conclusione ed al mantenimento del Contratto per la prestazione del Servizio cui accede essendo a ciò condizionata e, pertanto, il Cliente prende atto ed accetta che potrà attivare e mantenere attiva solamente quella o quelle Opzione riferibili per tipologia alla medesima tipologia di un Servizio già attivo, o di cui ha richiesto l'attivazione, fornito da Terrecablate (a titolo esemplificativo il Cliente non potrà attivare e mantenere attive Opzioni relative al Servizio Voce senza aver concluso ed in essere un Contratto per il Servizio Voce).

14.3. La richiesta di attivazione di Opzione potrà essere avanzata dal Cliente con le medesime modalità ed alle medesime condizioni che regolano l'invio della Proposta, l'Accettazione e la conclusione del Contratto. Essa non costituisce una nuova proposta di Contratto per la prestazione dei Servizi offerti da Terrecablate, comportando invece la sola modifica del piano tariffario.

14.4. Qualora l'Opzione richiesta dal Cliente preveda una durata minima predeterminata prevista dalla specifica Offerta Commerciale, l'attivazione di una Opzione riferita ad un Contratto già concluso, comporterà un pari impegno da parte del Cliente a non recedere dal Contratto cui l'Opzione viene riferita, con termine iniziale dalla attivazione dell'Opzione e durata pari a quella prevista per l'Opzione richiesta; in questo caso l'invio della Proposta relativa all'attivazione di una o più Opzioni costituirà altresì proposta di modifica da parte del Cliente relativamente alla durata del Contratto cui l'Opzione viene riferita.

14.5. Terrecablate potrà accettare o rifiutare la Proposta di attivare l'Opzione Tariffaria con le medesime modalità ed alle medesime condizioni previste per la conclusione del Contratto, per cui si applica quanto previsto dagli articoli da 3 a 11, compresi, delle Condizioni Generali, anche in riferimento a tale fattispecie

14.6. Nell'ipotesi in cui la Proposta per attivare l'Opzione pervenga a Terrecablate unitamente alla Proposta di attivazione di nuovo Servizio, l'Opzione verrà attivata:

- contestualmente all'attivazione del Servizio di riferimento, ove quest'ultimo sia attivato entro il giorno 10 di ciascun mese solare;
- a partire dal primo giorno del mese solare successivo all'attivazione del Servizio di riferimento, ove quest'ultimo sia attivato decorso il giorno 10 del mese solare di attivazione del Servizio; Nell'ipotesi in cui la Proposta per attivare l'Opzione pervenga a Terrecablate in riferimento a Servizio già attivo, Terrecablate attiverà l'Opzione richiesta previa accettazione della Proposta, rispettivamente:
  - quando le verifiche e gli adempimenti tecnici occorrenti all'attivazione terminino entro il giorno 10 del mese solare, entro il giorno 10 di quel mese solare;
  - quando le verifiche e gli adempimenti tecnici occorrenti all'attivazione terminino successivamente al giorno 10 del mese solare, il primo giorno del mese solare successivo.

Il Cliente potrà verificare l'attivazione dell'Opzione contattando il numero verde di Terrecablate 800 078152.

14.7. Il Cliente prende atto ed accetta, senza riserva alcuna, che, alla cessazione del Contratto, per qualunque causa ciò si verifichi, verrà meno e sarà disattivata altresì ogni Opzione eventualmente attivata dal Cliente ed esso collegata e/o riferibile.

14.8. Il Cliente può richiedere liberamente ed in ogni momento la disattivazione dell'Opzione, senza recedere contestualmente dal Contratto inerente il Servizio cui l'Opzione si riferisce, con le medesime modalità e condizioni inerenti l'esercizio del diritto di ripensamento di cui all'art. 26 e del diritto di recesso dal Contratto da parte del Cliente di cui all'art. 27, fatti salvi eventuali vincoli di durata, espressamente previsti nell'Offerta Commerciale, cui potrà essere subordinata la concessione, da parte di Terrecablate, di sconti e/o di promozioni sugli importi dovuti dal Cliente per la singola Opzione richiesta; pertanto, qualora il Cliente receda prima del decorso della durata minima prevista dalla singola Offerta Commerciale, ovvero il Contratto venga risolto per fatto e responsabilità del Cliente, egli sarà tenuto al pagamento di un importo corrispondente agli sconti o al valore della promozione di cui ha beneficiato secondo quanto previsto dalle condizioni economiche applicabili contenute nell'Offerta Commerciale.

14.9. La disattivazione dell'Opzione avverrà decorso il termine di 30 (trenta) giorni dalla richiesta effettuata dal Cliente ed egli sarà tenuto a pagare i corrispettivi dovuti per le Opzioni Tariffarie attivate relativi al mese solare di fatturazione in corso alla data di efficacia della richiesta di disattivazione dell'Opzione.

#### 15. SERVIZIO INTERNET - CARATTERISTICHE

15.1. Tramite il Servizio Internet il Cliente fruisce del Servizio di connettività alla rete Internet fornitogli da Terrecablate, con le modalità tecniche di fornitura, accesso e utilizzo nonché alle condizioni economiche e contrattuali e con le limitazioni tutte, contenute nel Contratto.

15.2. L'accesso alla rete Internet è consentito al Cliente, via cavo e via wireless (senza cavo), secondo quanto meglio descritto nell'Offerta Commerciale. Terrecablate si riserva la facoltà di assegnare un codice di identificazione del Cliente ("Username") e un codice alfanumerico o parola chiave ("Password").

15.3. Nel caso di accesso ad Internet per mezzo di Apparatî wireless, il Cliente è consapevole ed accetta che:

- il campo di copertura dell'Apparato e la velocità di accesso dipendono anche dall'infrastruttura e dall'ambiente in cui si utilizza l'Apparato stesso;
- a norma delle istruzioni fornite da Terrecablate, è possibile configurare il proprio Apparato wireless in modo tale da evitare l'utilizzo improprio dello stesso da parte di terzi utilizzatori. Qualora il Cliente non adotti le suddette cautele, Terrecablate non sarà ritenuta responsabile di eventuali accessi non desiderati.

15.4. L'attivazione del Servizio Internet potrà essere preceduta da un'attività di predisposizione dei necessari Apparatî e/o dotazioni impiantistiche che potrà essere effettuata, secondo la tipologia dell'Offerta Commerciale oggetto di Proposta, in autonomia da parte del Cliente, seguendo le istruzioni indicate da Terrecablate, ovvero da parte di Terrecablate stessa con proprio personale o mediante soggetti terzi dalla medesima incaricati.

15.5. Laddove la specifica Offerta Commerciale preveda come obbligatorio il noleggio di uno o più Apparatî di Terrecablate, la predisposizione di cui al punto che precede costituisce presupposto necessario per l'attivazione del Servizio Internet da parte di Terrecablate, così come per garantire la fruizione del Servizio Internet nel momento in cui si verifichi l'eventuale passaggio della linea da altro operatore di telecomunicazione a Terrecablate.

#### 16. SERVIZIO VOCE - CARATTERISTICHE

16.1. Tramite il Servizio Voce, il Cliente fruisce del Servizio di telefonia fissa fornitogli da Terrecablate con le modalità tecniche di fornitura, accesso e utilizzo, nonché alle condizioni economiche e contrattuali e con le limitazioni tutte, contenute nel Contratto. Il Servizio Voce consente di effettuare e ricevere chiamate vocali verso utenti della rete telefonica pubblica fissa e mobile, nazionale e internazionale.

16.2. L'attivazione del Servizio Voce potrà essere preceduta da un'attività di predisposizione dei necessari Apparatî che potrà essere effettuata, secondo la tipologia dell'Offerta Commerciale oggetto di Proposta del Cliente, in autonomia da parte dello stesso, seguendo le istruzioni indicate da Terrecablate, ovvero da parte di Terrecablate con proprio personale o mediante soggetti terzi dalla medesima incaricati.

16.3. Laddove la specifica Offerta Commerciale preveda come obbligatorio il noleggio di uno o più Apparatî di Terrecablate, la predisposizione di cui al punto che precede costituisce presupposto necessario per l'attivazione del Servizio Voce da parte di Terrecablate, così come per garantire la fruizione del Servizio Voce nel momento in cui si verifichi l'eventuale passaggio della linea da altro operatore di telecomunicazione a Terrecablate.

16.4. Terrecablate potrà assegnare al Cliente una o più numerazioni telefoniche geografiche appartenenti al Piano di Numerazione Nazionale, oppure attivare il Servizio Voce su numerazioni già attive.

16.5. Per ciascuna numerazione geografica richiesta o sulle quali si richiede l'attivazione del Servizio Voce, sotto la propria responsabilità, il Cliente prende atto e accetta che tali numerazioni dovranno essere utilizzate esclusivamente presso l'indirizzo di attivazione e fornitura del Servizio indicato dal Cliente

16.6. In base alla regolamentazione vigente, è possibile assegnare al Cliente numerazioni geografiche solo se appartenenti al distretto telefonico di domiciliazione.

16.7. Il Cliente prende atto inoltre che Terrecablate potrà, con un preavviso scritto di almeno 60 (sessanta) giorni, sostituire il numero assegnato con altro numero. Il Cliente prende atto che l'assegnazione di numeri in suo favore è condizionata all'ottenimento, da parte di Terrecablate, del consenso al trattamento dei suoi dati personali, necessari per ottemperare agli obblighi previsti in tema di privacy, elenchi telefonici e di prevenzione e repressione di reati. In caso di presenza della sola rete per la connessione Internet, il Servizio Voce viene erogato esclusivamente mediante tecnologia denominata VoIP (Voice Over Internet Protocol) e quindi previa conclusione di Contratto relativo alla fornitura del Servizio Internet di Terrecablate, per cui non sarà possibile richiedere il Servizio Voce con connessione alla rete internet fornita da altri operatori.

#### 17. SERVIZIO COMBINATO VOCE / INTERNET - CARATTERISTICHE

17.1. Il Cliente potrà richiedere a Terrecablate la fornitura combinata dei Servizi Voce e Internet presso il medesimo indirizzo di fornitura, con le modalità tecniche di fornitura, accesso e utilizzo nonché alle condizioni economiche e contrattuali e con le limitazioni tutte, contenute nel Contratto.

17.2. Il Cliente prende atto che in ipotesi di richiesta di fornitura del Servizio Voce e del Servizio Internet di Terrecablate presso il medesimo indirizzo di fornitura, il Servizio Voce potrà essere erogato da Terrecablate indistintamente mediante la tradizionale rete telefonica, ovvero mediante la tecnologia denominata VoIP (Voice Over Internet Protocol), con le modalità tecniche di fornitura, accesso e utilizzo del Servizio contenute nel Contratto e nei suoi allegati.

17.3. Il Cliente prende atto ed accetta che il Servizio Voce con tecnologia VoIP funziona solo avvalendosi dell'Apparato messo a disposizione da Terrecablate per la connessione alla rete internet alle condizioni contenute nel Contratto e che l'attivazione e la fornitura del Servizio Voce con tecnologia VoIP presuppone un'adeguata connessione o altre tecnologie di trasmissione dati a commutazione di pacchetto, anziché la tradizionale rete telefonica. In difetto di tale idonea ed attiva connessione di rete, Terrecablate non garantisce la disponibilità e qualità del Servizio Voce con tecnologia VoIP, né risponde di conseguenti indisponibilità o malfunzionamenti.

17.4. L'attivazione del Servizio combinato Voce/Internet sarà preceduta da un'attività di predisposizione dei necessari Apparatî che potrà essere effettuata, secondo la tipologia dell'offerta sottoscritta dal Cliente, in autonomia da parte dello stesso, seguendo le istruzioni indicate da Terrecablate, ovvero da Terrecablate stessa con proprio personale o soggetti terzi dalla medesima incaricati.

17.5. Laddove la specifica Offerta Commerciale preveda come obbligatorio il noleggio di uno o più Apparatî di Terrecablate, la predisposizione di cui al punto che precede costituisce presupposto necessario per l'attivazione del Servizio combinato Internet/Voce da parte di Terrecablate, così come per garantire la fruizione del Servizio combinato Internet/Voce nel momento in cui si verifichi l'eventuale passaggio della linea da altro operatore di telecomunicazione a Terrecablate.

17.6. Il Servizio combinato Voce/Internet può essere fruito unicamente ed esclusivamente mediante la linea di connessione ad Internet sulla quale è stato originariamente attivato con Terrecablate.

17.7. Laddove l'accesso e l'utilizzo dei Servizi avvenga attraverso una procedura di autenticazione informatica, con un codice di identificazione del Cliente ("Username") e una parola chiave ("Password/ PIN"), il Cliente è tenuto a conservare username e password/PIN con la massima riservatezza, al fine di evitare che terzi ne vengano a conoscenza e possano utilizzare i Servizi in nome del Cliente. L'utente è informato del fatto che risponderà e sarà ritenuto pienamente responsabile del comportamento, dei contenuti immessi nella rete o comunque diffusi, ed in generale delle attività tutte poste in essere da detti soggetti terzi tramite i Servizi, che saranno pertanto a lui attribuibili in virtù dei codici di identificazione.

17.8. Il Cliente prende atto ed accetta che:

- il Servizio Voce con tecnologia VoIP non potrà essere utilizzato in caso di mancanza di elettricità e non consente di effettuare chiamate in Modalità Automatica o manuale con altri operatori;
- Terrecablate non garantisce la piena funzionalità del Servizio Voce con tecnologia VoIP per la connessione di fax, terminali POS (Point Of Sale - sistemi di pagamento con carta di credito), SISAL, Lottomatica, Centralini e sistemi di comunicazioni dati;
- l'accesso alla rete internet si basa su un protocollo a commutazione di pacchetto e, quindi, non è garantita la corretta trasmissione dei pacchetti nel caso di eccezionale impegno della rete. Pertanto, il Cliente prende atto delle suddette caratteristiche del protocollo ed accetta il conseguente traffico eventualmente sviluppato, imputabile alla trasmissione del pacchetto.

17.9. Nell'erogazione del Servizio combinato Voce/Internet, Terrecablate potrà assegnare al Cliente una o più numerazioni telefoniche geografiche appartenenti al Piano di Numerazione Nazionale, oppure attivare il Servizio Voce su numerazioni già attive. Per ciascuna numerazione geografica richiesta o sulle quali si richiede l'attivazione del Servizio Voce sotto la propria responsabilità il Cliente prende atto e accetta che il Servizio Voce e tali numerazioni dovranno essere utilizzati esclusivamente presso l'indirizzo di attivazione e fornitura del Servizio indicato dal Cliente nella Proposta.

17.10. In base alla regolamentazione vigente, è possibile assegnare al Cliente numerazioni geografiche solo se appartenenti al distretto telefonico di domiciliazione.

17.11. Il Cliente prende atto ed accetta inoltre che:

- Terrecablate potrà, con un preavviso scritto di almeno 60 (sessanta) giorni, sostituire il numero assegnato con altro numero;
- l'assegnazione di numeri in suo favore è condizionata all'ottenimento, da parte di Terrecablate, del consenso al trattamento dei suoi dati anagrafici necessario per ottemperare agli obblighi previsti in tema di privacy, elenchi telefonici e di prevenzione e repressione di reati;
- l'attivazione del Servizio su numero di telefono già attivo potrebbe richiedere l'attivazione di una nuova linea con un numero temporaneo, sulla quale poi sarà attivato il numero di telefono iniziale con conseguente cessazione del numero temporaneo; il Cliente sarà informato tempestivamente da Terrecablate circa il verificarsi di tale ipotesi.



**18. PORTABILITÀ DEL NUMERO TELEFONICO**

18.1. Terrecablate fornisce, come prestazione accessoria il servizio di portabilità del numero (NP – Number Portability) che consente di cambiare gestore telefonico mantenendo il proprio numero telefonico. Il Cliente potrà esercitare la facoltà di mantenere la numerazione telefonica assegnatagli da altro operatore di telefonia chiedendo a Terrecablate l'attivazione del servizio di NP. Questo Servizio sarà prestato da Terrecablate compatibilmente con la verifica della sua fattibilità tecnica. Nel caso in cui il Cliente decida di esercitare tale facoltà, la domanda di attivazione del servizio di NP dovrà essere fatta pervenire a Terrecablate contestualmente alla Proposta. Il servizio di NP sarà attivato da Terrecablate contestualmente all'attivazione dei Servizi, salvo impedimenti tecnici non dipendenti dalla volontà di Terrecablate.

18.2. Poiché per l'attivazione del Servizio di NP è necessaria la collaborazione dell'operatore di telefonia assegnatario della numerazione telefonica originaria, Terrecablate non assume alcuna responsabilità per ritardi e/o disservizi causati da fatti imputabili o comunque dipendenti dall'operatore predetto.

18.3. Il Cliente prende atto che l'attivazione del Servizio di NP è, in base alla vigente normativa, subordinato all'interruzione del rapporto contrattuale con l'operatore assegnatario della numerazione telefonica per la quale si chiede a Terrecablate la fornitura del Servizio.

**19. USO PERSONALE – ABUSO DEL CONTRATTO E DEI SERVIZI -TRAFFICO ANOMALO**

19.1. Il Cliente è tenuto ad utilizzare i Servizi per un uso esclusivamente personale, secondo buona fede e correttezza, rispettando le modalità ed i limiti previsti dal proprio Contratto, astenendosi dal conseguire vantaggi diversi da quelli connessi alla normale fruizione dei Servizi, nonché dei Servizi Ausiliari e Aggiuntivi, delle Opzioni e delle promozioni rispettando i limiti, le condizioni e le modalità dell'Offerta Commerciale, quali – a titolo esemplificativo – avvalersi di artifici per conseguire o far conseguire a terzi, o ad altre numerazioni, ricariche, o accrediti di traffico, anche eventualmente sfruttando o aggirando i sistemi di contabilizzazione o di addebito/accredito del traffico e/o dei costi delle Opzioni. Il Cliente dovrà, inoltre, astenersi da usi non consentiti dei Servizi come, a titolo esemplificativo, chiamate contemporanee o consecutive o ad intervalli regolari verso gli stessi destinatari o verso numerazioni con risponditori automatici, chiamate brevi in arco di tempo limitato e in generale, laddove si rilevano chiamate non aventi caratteristiche di normali conversazioni tra persone.

19.2. Il Cliente prende atto ed accetta che i Servizi verranno forniti, e gli Apparecchi dovranno essere utilizzati, unicamente presso l'indirizzo di attivazione e fornitura dichiarato dal medesimo nella Proposta ed è fatto divieto di spostamento od utilizzo in un luogo diverso senza il preventivo assenso scritto da parte di Terrecablate. È in ogni caso vietato ogni uso dei Servizi mediante Apparecchi o Terminali non destinati ad uso personale e/o per esigenze diverse dalla comunicazione interpersonale e/o in immobili di cui il Cliente non abbia la disponibilità in forza di giusto e legittimo titolo.

19.3. Il Cliente adoterà ogni cautela affinché i terzi non utilizzino i Servizi per effettuare comunicazioni che arrechino danni o turbative ad operatori di telecomunicazione o utenti o che violino le leggi ed i regolamenti vigenti.

19.4. Il Cliente che utilizzi, o dia modo ad altri di utilizzare, i Servizi per effettuare comunicazioni o attività contro la morale o l'ordine pubblico o arrecare molestia o disturbo alla quiete privata, decada dal Contratto, costituendo tale ipotesi espressa condizione risolutiva, fatta salva ogni altra responsabilità prevista dalle leggi vigenti.

19.5. Il Cliente si obbliga a non intervenire o manomettere, direttamente, indirettamente, ovvero mediante terzi, l'Apparato, ed in generale ogni Apparecchiatura, software o prodotto messo a disposizione da Terrecablate per la fruizione dei Servizi.

19.6. Il Cliente si obbliga ad utilizzare Apparecchiature e Terminali conformi alla normativa e agli standard tecnici vigenti e dotati dei requisiti minimi eventualmente indicati da Terrecablate per poter utilizzare i Servizi.

19.7. In caso di inosservanza delle disposizioni di cui ai punti precedenti del presente articolo, Terrecablate si riserva di sospendere e/o interrompere, totalmente o parzialmente, la prestazione dei Servizi, compatibilmente con la fattibilità tecnica in ordine alla sospensione/interruzione parziale del Servizio ed alla disponibilità di fornitura del Servizio residuo, e di addebitare al Cliente gli importi corrispondenti al traffico non correttamente tariffato, nonché risolvere il relativo Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c., mediante comunicazione di volersi avvalere della presente clausola, ferma restando la facoltà di adottare ogni altra misura di tutela.

19.8. In tali ipotesi la facoltà di sospendere/interrompere i Servizi non costituisce in nessun modo un obbligo da parte di Terrecablate che conserva il diritto di pretendere il pagamento del traffico svolto mediante i Servizi indipendentemente dall'anomalia relativa al volume di traffico generato; Terrecablate, inoltre, si riserva la facoltà di inviare una fattura anticipata e/o di sospendere precauzionalmente, previo avviso con qualunque mezzo, inclusa la comunicazione telefonica o e-mail, in tutto o in parte, i Servizi.

19.9. Nel caso di fruizione di Offerta Commerciale o Opzione, che prevedano, in tutto o in parte, un corrispettivo fisso e predeterminato del traffico dati/voce per direttrice e/o volumi (piano tariffario con componente flat), Terrecablate si riserva la facoltà di sospendere l'applicazione al Cliente che ne abusi, nonché di risolvere il relativo Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c., pretendendo il pagamento dell'intero consumo di traffico effettuato, che verrà computato secondo le condizioni economiche di tariffazione dei corrispettivi a consumo dei volumi di traffico, per come contenute nel piano tariffario base del relativo Servizio, ferma restando la facoltà di adottare ogni altra misura di tutela.

19.10. In caso di piano tariffario che preveda, in tutto o in parte, una tariffazione a consumo del traffico dati/voce (piano tariffario con componente flat), il Servizio verrà ripristinato non appena il Cliente avrà manifestato la propria disponibilità ad assumersi l'onere relativo al traffico svolto attraverso la sua linea corrispondendo il saldo del corrispettivo per il traffico rilevato ed avrà prestato le garanzie eventualmente richieste da Terrecablate.

19.11. In caso di piano tariffario portante esclusivamente un corrispettivo fisso e predeterminato del traffico dati/voce, verificata l'effettuazione di traffico anomalo, Terrecablate potrà modificare l'offerta tariffaria, previa comunicazione al Cliente, con altra di tipo diverso, che preveda, in tutto o in parte, una tariffazione dei corrispettivi a consumo del traffico dati/voce effettuato. Il Cliente avrà facoltà di recedere con effetto immediato senza l'applicazione dei costi di disattivazione del Servizio connessi al recesso, ma sarà tenuto al pagamento di un importo corrispondente agli sconti o al valore della promozione di cui ha beneficiato in riferimento ai costi di attivazione del Servizio. Il Cliente sarà tenuto a restituire gli Apparecchi, eventualmente consegnati da Terrecablate entro 30 (trenta) giorni dalla data di esercizio del recesso; decorso il termine di 30 (trenta) giorni dall'esercizio del recesso senza che il Cliente vi abbia provveduto, il Cliente sarà tenuto a rimborsare a Terrecablate il valore dell'Apparato nei termini e con le modalità di cui al successivo articolo 30.

19.12. I soggetti che svolgono servizio di Call Center, Telemarketing, trasmissione dati e fax, Telesorveglianza ovvero che indicano ad effettuare traffico anomalo per direttrice e/o volumi, non possono usufruire di un'Offerta Commerciale né di una Opzione che preveda, in tutto o in parte, un corrispettivo fisso e predeterminato del traffico dati/voce (piano tariffario con componente flat).

19.13. Nel caso in cui vengano rilevati volumi di traffico anomali rispetto al consumo medio del Cliente, o nel caso in cui Terrecablate rilevi un uso difforme del Servizio, Terrecablate, quindi, contatterà il Cliente per verificarne la consapevolezza in merito ai verificarsi di tali situazioni, entro 48 (quarantotto) ore dalla loro rilevazione, mediante avviso telefonico, e/o sms.

19.14. In ogni caso, Terrecablate si riserva la facoltà di inviare una fattura anticipata e/o di sospendere precauzionalmente, previo avviso con qualunque mezzo, anche telefonico o comunicazione e-mail, in tutto o in parte, i Servizi interessati da volumi di traffico anomalo.

19.15. Le stesse misure potranno essere adottate da Terrecablate nel caso di nuovi Clienti, qualora siano rilevati volumi di traffico anomali rispetto alle previsioni di utilizzo dei Servizi.

**20. OBBLIGHI DEL CLIENTE NELL'UTILIZZO DEI SERVIZI**

20.1. Fermo restando ogni altro obbligo posto dalla legge e/o da altre previsioni del Contratto, il Cliente si impegna a:

- astenersi dal trasmettere, divulgare, distribuire, inviare, o altrimenti mettere in circolazione attraverso il Servizio informazioni, dati e/o materiali osceni, diffamatori, illegali, blasfemi o contrari all'ordine pubblico o altrimenti lesivi, turbativi, o in violazione di diritti di terzi e/o di leggi o regolamenti, inviare virus o trasmettere, lettere a catena o "spam";
- non violare, in qualunque modo, attraverso i Servizi, i diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di terzi;
- non violare la segretezza della e-mail indirizzata o destinata a soggetti terzi;
- non violare la sicurezza degli archivi e dei computer della rete
- mantenere segreta le proprie credenziali di accesso ai Servizi, impedendo che ne venga fatto un utilizzo improprio, indebito, o senza sua autorizzazione, e rimanendo comunque responsabile per ogni loro uso siffatto.

Il Cliente si impegna altresì a comunicare prontamente a Terrecablate lo smarrimento, il furto o la perdita della propria Password.

20.2. Il Cliente è consapevole ed accetta che, in caso di mancato rispetto di quanto previsto al presente articolo e fatti salvi ulteriori eventuali diritti di Terrecablate, essa avrà la facoltà di sospendere o interrompere, anche in via definitiva i Servizi, nonché di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456, C.C., mediante comunicazione di volersi avvalere della presente clausola, ferma restando la facoltà di adottare ogni altra misura di tutela.

**21. LIMITAZIONI E FUNZIONAMENTO DEI SERVIZI**

21.1. I Servizi vengono erogati da Terrecablate in base alle soluzioni tecniche e di rete disponibili al momento della conclusione del Contratto.

21.2. Al fine di evitare la congestione della rete e di garantirne comunque l'integrità, consentire l'accesso contemporaneo alla rete da parte dei Clienti e limitare fenomeni di sovraccarico, Terrecablate si riserva di applicare – ove le condizioni lo rendano necessario – meccanismi non discriminatori di ottimizzazione della banda disponibile, anche mediante limitazione temporanea e parziale dell'uso intensivo e continuativo del Servizio di connettività (c.d. traffic shaping), in via prioritaria sulle applicazioni che determinano un maggior consumo di banda (es. peer-to-peer, file sharing). A tal fine potranno quindi essere effettuati interventi di limitazione della velocità di connessione.

21.3. Il Cliente riconosce ed accetta che a far data dalla attivazione dei Servizi non sarà possibile effettuare chiamate con altri operatori digitando il relativo codice di accesso, né richiedere a Terrecablate di attivare il servizio di Carrier Selection Equal Access in modalità di preselezione automatica con un altro operatore. Il Cliente non potrà altresì utilizzare, sulla medesima linea telefonica su cui vengono attivati i Servizi, servizi di accesso ad Internet a banda larga di altri operatori.

21.4. Il Cliente riconosce ed accetta altresì che la disattivazione dei Servizi di Terrecablate non determina, automaticamente, la riattivazione del servizio di telefonia/connesione internet con il precedente operatore o con altri operatori. Inoltre, il Cliente riconosce ed accetta che l'attivazione del Servizio Voce non garantisce il funzionamento di eventuali servizi accessori forniti da terzi e che basano il loro funzionamento sulla linea telefonica/connesione Internet del Cliente (quali, a titolo esemplificativo, allarmi, telesoccorso, filodiffusione, ecc.).

**22. BLOCCO SELETTIVO DELLE CHIAMATE**

Terrecablate, in conformità a quanto previsto dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche (D.lgs. 259/2003) e dalle successive disposizioni regolamentari in materia, previste dalla delibera AGCOM n. 78/02/CONS, così come successivamente modificata con Delibera n. 201/08 CONS e 600/09/CONS, fornisce la linea telefonica disabilitata in modalità permanente verso alcune numerazioni relative ai servizi a sovrapprezzo e verso le numerazioni internazionali e satellitari di elevato costo; tali numerazioni potranno comunque essere attivate su specifica richiesta dell'utente e successiva verifica di fattibilità tecnica.

**23. CORRISPETTIVO DEL SERVIZIO – FATTURAZIONE - PAGAMENTO**

23.1. Il Cliente è tenuto al pagamento del corrispettivo del Servizio secondo l'Offerta Commerciale e le eventuali Opzioni oggetto di contratto per come vigenti al momento della conclusione del Contratto o successivamente modificate ed accettate dal Cliente.

23.2. Il corrispettivo dei Servizi forniti da Terrecablate è costituito dalle seguenti voci, che potranno variare a seconda delle Condizioni Economiche applicabili:

- un importo forfettario a copertura del costo di attivazione del Servizio, delle operazioni di attribuzione del numero telefonico e di installazione e configurazione dell'Apparato;
- il canone per il Servizio;
- il corrispettivo delle comunicazioni in Italia, nonché quello delle comunicazioni effettuate o ricevute in Roaming Internazionale e l'eventuale corrispettivo addizionale per ciascuna chiamata in Roaming Internazionale;
- il corrispettivo per l'eventuale utilizzo dei Servizi Supplementari prescelti dal Cliente;
- il corrispettivo previsto da eventuali Opzioni attivate;
- il canone di noleggio di eventuali Apparecchi consegnati al Cliente;

Salvo diverse disposizioni di legge, saranno altresì a carico del Cliente tutte le imposte e tasse previste dalla legislazione vigente.

23.3. Sono gratuite le chiamate dirette ai numeri di emergenza delle forze dell'Ordine ed ai servizi pubblici di emergenza. Sono altresì gratuite, nei casi di emergenza tecnica e di segnalazione guasti, le chiamate dirette al Servizio di assistenza di Terrecablate, mediante l'apposito numero per la segnalazione di eventuali guasti o disservizi.

23.4. Il pagamento sarà richiesto mediante invio della fattura in formato digitale, riproducibile e stampabile dal Cliente.

23.5. La fattura sarà inviata al Cliente in formato digitale, mediante il Portale, in apposita sezione dello stesso riferibile ed accessibile unicamente al Cliente, con contestuale avviso spedito con comunicazione e-mail all'indirizzo indicato dal Cliente nella Proposta e si intenderà ricevuta e conosciuta dal Cliente al compimento di entrambi i processi da parte di Terrecablate.

23.6. Il Cliente potrà accedere al Portale mediante un sistema di credenziali personali di accesso (Username e Password); a tale proposito Terrecablate fornirà al Cliente il suo Codice Cliente e la Password temporanea, valida per il solo primo accesso, in occasione del quale il Cliente dovrà inserire il proprio Username riservato e personale, ed applicare a propria cura una password personale, scelta da lui medesimo, che dovrà conservare con la massima diligenza e sicurezza.

23.7. La fattura rimarrà a disposizione esclusiva del Cliente nell'apposita sezione del Portale, non accessibile o consultabile da Terrecablate, per la consultazione, cancellazione, download e/o stampa e per ogni trattazione che il Cliente intenda farne; sarà fatto obbligo al Cliente di procedere di volta in volta alla materializzazione, conservazione ed archiviazione di ciascuna fattura trasmessa da parte di Terrecablate non appena se ne perfezioni la trasmissione ai sensi del precedente articolo 23.5.

23.8. Terrecablate dichiara, ed il Cliente prende atto ed accetta, che nell'esecuzione del Contratto ed in particolare ai fini della trasmissione della fattura mediante il Portale, essa non riveste la qualifica di Certificatore Accreditato e che il Contratto non ha per oggetto alcuna attività di archiviazione o conservazione dei documenti informatici e di certificazione dei relativi processi, per come indicato dal D.Lgs 7/3/2005 n. 82, da parte di Terrecablate ed in favore del Cliente, per cui resta esclusa qualsiasi prestazione o processo di conservazione, classificazione ed archiviazione o comunque qualsiasi attività inerente il ciclo di gestione di dati in favore del Cliente per come indicato dalla detta normativa.

23.9. Il Cliente potrà accedere al Portale per tutta la durata del Contratto e sino alla sua cessazione, per qualunque causa ciò si verifichi.

23.10. Il Cliente prende atto ed accetta che, in caso di smarrimento di tale password, non sarà più in alcun modo possibile effettuare l'accesso e la consultazione delle fatture con tale sistema, né da parte del Cliente né tantomeno da parte di Terrecablate e, in tale ipotesi, il Cliente dovrà pertanto

contattare immediatamente Terrecablate per procurare la sostituzione delle proprie credenziali di accesso ed operare una nuova registrazione presso il Portale.

23.11. Il Cliente è tenuto a garantire la conservazione segreta ed esclusiva delle proprie credenziali di accesso e ad impedirne l'uso a terzi, assumendosi ogni e più ampia responsabilità in proposito ed esonerando Terrecablate da qualsiasi responsabilità anche per eventuali abusi da parte di terzi. Terrecablate non sarà pertanto ritenuta in alcun modo responsabile dell'impossibilità di accesso e consultazione dei dati del Cliente né per qualsiasi altro danno arrecato al Cliente e/o a terzi, causato dall'impossibilità di accesso agli stessi.

23.12. Terrecablate, in aggiunta e/o in sostituzione della modalità di cui ai punti 23.5 e 23.6, potrà altresì inviare la fattura mediante comunicazione e-mail all'indirizzo e-mail indicato dal Cliente nella Proposta ed essa si intenderà ricevuta dopo 10 (dieci) giorni dal suo invio; a tale proposito, il Cliente garantisce l'esclusiva titolarità ed accesso dell'indirizzo di posta elettronica, ne assume la piena responsabilità ed esonera Terrecablate da qualsiasi responsabilità anche per eventuali abusi da parte di terzi.

23.13. Fermi i punti che precedono, Terrecablate si riserva di inviare la fattura in formato cartaceo all'indirizzo di residenza ovvero di attivazione e fornitura del Servizio, indicati dal Cliente, ovvero ad eventuale suo altro recapito contenuto nella Proposta, ed in tale ipotesi verrà addebitato al Cliente il costo delle spese postali di spedizione secondo le tariffe praticate dal Servizio Postale universale in Italia. L'invio della fattura in formato cartaceo è considerata equivalente all'invio della stessa in modalità telematica mediante comunicazione e-mail e si intenderà ricevuta dopo 10 (dieci) giorni dalla sua spedizione, esonerando Terrecablate da ogni conseguenza di abuso da parte di terzi.

23.14. La fatturazione avverrà con cadenza periodica bimestrale, fatto salvo quanto in appresso specificato per la prima fattura emessa successivamente alla conclusione del Contratto. La fattura sarà inviata da Terrecablate con cadenza bimestrale entro il giorno 20 del primo mese del bimestre completo di riferimento. La fattura conterrà i canoni ed corrispettivi fissi (componente flat) periodici dei Servizi ed il canone di noleggio degli Appareati, ove previsto, da pagare in forma anticipata, nonché gli importi dovuti ai consumi, in forma posticipata rispetto alle prestazioni dei Servizi; agli importi dovuti sarà applicata la corrispondente IVA oltre l'eventuale imposta di bollo, oltre ad eventuali ulteriori tasse, imposte ed oneri fiscali in genere, cui dovesse risultare assoggettato il Contratto e/o i Servizi. In relazione ai Servizi che includano minuti di traffico gratuito compresi nei corrispettivi fissi periodici, Terrecablate non assume nessun obbligo relativamente all'indicazione della residua disponibilità di traffico gratuito nei confronti del Cliente.

23.15. Il Cliente prende atto ed accetta che la prima fattura successiva all'attivazione del Servizio e/o dell'Opzione sarà relativa ad un periodo di estensione temporale variabile, diverso dall'ordinario bimestre, e potrà contenere gli importi dovuti per corrispettivi relativamente ad un periodo di fatturazione tanto inferiore, che superiore, all'ordinario periodo di due mesi, ed in particolare gli importi dovuti per canoni e corrispettivi periodici in misura fissa fino a quattro mensilità. Nella prima fattura successiva all'attivazione del Servizio e/o dell'Opzione, saranno addebitati anche gli importi di attivazione dei Servizi e/o delle Opzioni, in soluzione unica, i corrispettivi fissi (componente flat) periodici dei Servizi, dovuti per i giorni intercorrenti fra la data di attivazione dei Servizi e la data di inizio del primo bimestre completo di fatturazione utile, nonché gli importi dovuti per consumi effettuati in tale periodo.

23.16. Il Cliente è tenuto a pagare gli importi fatturati entro la data di scadenza indicata in fattura, con le modalità prescelte tra quelle messe a disposizione da Terrecablate e deve tempestivamente comunicare a quest'ultima ogni variazione intervenuta (quali, a titolo esemplificativo, sostituzione della carta di credito, cambio di numero del conto corrente).

23.17. Salvo diverso accordo specifico con il Cliente, Terrecablate accetterà unicamente pagamenti effettuati mediante addebito su carta di credito (ad eccezione di Carte di credito prepagate e carte di credito revolving che non saranno accettate) o su conto corrente bancario, autorizzando Terrecablate ad addebitare gli importi indicati in fattura, in via continuativa e salvo buon fine, sul conto corrente, sulla carta di credito indicata o altra carta di credito emessa in sostituzione della stessa, e pertanto il Cliente autorizza la propria Banca e/o Istituto di Credito ad addebitare sul c/c indicato, nella data di scadenza dell'obbligazione, o altra data prorogata d'iniziativa del creditore (ferma restando la valuta originaria concordata), tutti gli ordini di incasso elettronici inviati da Terrecablate e contrassegnati con le proprie coordinate, a condizione che vi siano disponibilità sufficienti e senza necessità per la Banca e/o l'Istituto di Credito di inviare la relativa contabile di addebito. Terrecablate si riserva la facoltà di introdurre nuove modalità di pagamento in conformità con lo sviluppo dei sistemi di pagamento o di limitarne alcune in relazione a specifici prodotti o servizi.

23.18. Il pagamento di importi da parte di terzi per conto del Cliente non attribuisce ai terzi alcun diritto nei confronti di Terrecablate.

23.19. Terrecablate indicherà in ciascuna fattura il rendiconto delle chiamate e del traffico dati effettuato, che resta comunque a disposizione fino a sei mesi dalla data di generazione del traffico, per eventuali richieste dirette a Terrecablate da parte del Cliente di invio di nuova copia.

23.20. A richiesta del Cliente Terrecablate invierà il dettaglio delle chiamate telefoniche e del traffico dati effettuato, con le ultime tre cifre dell'utenza contattata oscurate, che sarà disponibile, a tale scopo, per un periodo massimo di sei mesi dalla data di generazione del traffico.

23.21. Il Cliente, ai fini della rilevazione e fatturazione dei consumi, accetta il valore probatorio dei registri di collegamento tenuti da Terrecablate, con esplicito e particolare riferimento a quelli che dettagliano i consumi a tempo o a volume.

23.22. Salve le ipotesi di reclamo, il pagamento parziale equivale ad omesso pagamento e può implicare la sospensione e/o l'interruzione dei Servizi e/o la risoluzione del contratto.

23.23. Conformemente a quanto previsto dalla delibera 179/03/CSP Terrecablate si riserva la facoltà di addebitare al Cliente: a) i costi operativi sostenuti in caso di mancato pagamento delle fatture per incapienza del conto corrente bancario su cui il Cliente ha domiciliato il pagamento delle fatture; b) un importo una tantum a titolo di rimborso dei costi di recupero del credito sostenuti in caso di morosità del Cliente e c) un importo una tantum a rimborso dei costi sostenuti per la riattivazione del Servizio successivamente alla sospensione dello stesso per morosità del Cliente.

#### **24. DEPOSITO CAUZIONALE E GARANZIA**

24.1. Ove previsto dalla relativa Offerta Commerciale oggetto di Proposta da parte del Cliente, o nel corso del rapporto, Terrecablate può richiedere un importo equo, in base al corrispettivo dovuto per la fruizione dei Servizi e delle Opzioni Tariffarie, non produttivo di interessi, quale garanzia per l'adempimento delle obbligazioni del Cliente. Terrecablate si riserva la facoltà di accettare, in alternativa, una garanzia fideiussoria a prima richiesta rilasciata da primario Istituto di Credito.

24.2. Terrecablate potrà richiedere in ogni momento l'integrazione della somma versata a titolo di deposito, o della garanzia, nel caso in cui la garanzia prestata non risulti più adeguata, ovvero la sua ricostituzione.

24.3. In caso di irregolarità e/o ritardi nei pagamenti, e/o superamento del limite massimo di fruizione del servizio contrattualmente pattuito, Terrecablate potrà richiedere al Cliente un adeguamento di tale somma e/o della garanzia.

24.4. Per la soddisfazione dei propri crediti vantati ad ogni titolo verso il Cliente in forza del Contratto, Terrecablate potrà rivalersi sulle somme eventualmente versate dal Cliente a titolo di deposito cauzionale ovvero sulla garanzia fideiussoria.

24.5. Alla cessazione del Contratto, Terrecablate provvederà a restituire al Cliente le somme versate in base al presente articolo entro 90 (novanta) giorni, previa compensazione con eventuali propri crediti verso il Cliente.

#### **25. OMESSO PAGAMENTO – LIMITAZIONE E SOSPENSIONE DEI SERVIZI**

25.1. Terrecablate, salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione e/o l'interruzione del Servizio, Opzione o Servizio Supplementare interessato dal mancato pagamento, previa comunicazione al Cliente di volersi avvalere della presente clausola.

25.2. Salvo quanto previsto all'art. 5 della Delibera AgCom 173/07/CONS Allegato A, in ipotesi di reclamo oppure di conciliazione o di definizione della controversia, ai sensi degli articoli 3 e 14 della detta Delibera AgCom 173/07/CONS Allegato A, qualora il pagamento non sia intervenuto entro il termine pattuito, Terrecablate può: (i) decorsi 15 (quindici) giorni dalla scadenza del termine per il pagamento, sospendere i Servizi, le Opzioni ed i Servizi Supplementari ad eccezione delle chiamate di emergenza; (ii) decorsi 15 (quindici) giorni dalla sospensione, e quindi decorsi almeno trenta (30) giorni dalla scadenza del termine per il pagamento, interrompere i Servizi, le Opzioni ed i Servizi Supplementari, con conseguente cessazione del Contratto e sua risoluzione di diritto per fatto e responsabilità del Cliente ai sensi dell'art. 1456, C.C. In tale ipotesi rimane fermo l'obbligo del Cliente di rispettare tutti gli obblighi di cui all'art. 30 in ordine alla restituzione e/o riconsegna di Appareati e/o dotazioni impiantistiche.

25.3. In ipotesi di sospensione dei Servizi, delle Opzioni, o dei Servizi Supplementari, la loro riattivazione avverrà entro 3 (tre) giorni lavorativi a partire dalla data in cui il Cliente comunicherà l'avvenuto pagamento di quanto dovuto, inviando a Terrecablate la documentazione attestante l'intervento pagamento. Al Cliente faranno altresì carico i costi e le spese di riattivazione del Servizio, pari ad Euro 30,00 (trenta/00), Iva inclusa, oltre alle spese postali per l'invio della lettera di sollecito e avviso di sospensione ed interruzione del servizio, nella misura pari alla tariffa applicata dal Servizio Postale Universale in Italia per l'invio di lettera raccomandata a.r.; dette somme saranno richieste mediante addebito esposto nella prima fattura utile successiva alla riattivazione. Qualora il Cliente non provveda al pagamento entro 15 (quindici) giorni dall'avvenuta sospensione, Terrecablate potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 del codice civile, fermi restando gli ulteriori rimedi di legge.

25.4. È fatto salvo ed impregiudicato ogni altro rimedio o tutela da parte di Terrecablate, nonché il diritto di Terrecablate di procedere al recupero dei corrispettivi non pagati, ivi compreso quanto eventualmente dovuto a titolo di contributo di attivazione o di disattivazione, al risarcimento del danno ed alla corresponsione da parte del Cliente di un'indennità di mora calcolata in base alla legge.

#### **26. DIRITTO DI RIPENSAMENTO (D.Lgs 206/2005 Titolo III° capo I°)**

26.1. Qualora il Contratto, ovvero l'Opzione, vengano negoziati mediante comunicazione a distanza o al di fuori dei locali commerciali di Terrecablate, il Cliente qualificato come "consumatore" ai sensi dell'art. 3 del D.Lgs. 206/2005 (cd. "Codice del Consumo") dispone di un periodo di 14 (quattordici) giorni per recedere dal medesimo, senza dover fornire alcuna motivazione e senza dover sostenere costi diversi dalle spese di restituzione di Appareati e/o Apparecchiature, che rimarranno comunque a carico del Cliente, ai sensi dell'art. 56 co. II° del D.Lgs. 206/2005.

26.2. Il periodo di recesso di cui al presente articolo avrà termine decorsi 14 (quattordici) giorni a partire dal giorno della conclusione del Contratto. Entro il suddetto periodo il Cliente informerà Terrecablate della sua decisione di esercitare il recesso utilizzando il modulo allegato alle presenti Condizioni Generali, ovvero mediante altra dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal contratto, da inviare a Terrecablate prima della scadenza del periodo di recesso.

26.3. Terrecablate si riserva la possibilità di offrire al Cliente l'opzione di compilare e inviare elettronicamente il modulo di recesso tipo allegato alle presenti Condizioni Generali, o una qualsiasi altra dichiarazione esplicita, sul Sito Internet. In tali casi Terrecablate comunicherà senza indugio al Cliente una conferma di ricevimento, su un supporto durevole, del recesso esercitato. Resta fermo fra le parti che l'onere della prova relativa all'esercizio del diritto di recesso conformemente all'art. 54 del D.Lgs. 206/2005 incombe sul Cliente.

26.4. Qualora, a seguito di espressa richiesta del Cliente, sia stata iniziata l'erogazione del Servizio durante il periodo di recesso, il Cliente corrisponderà a Terrecablate un importo proporzionale alla prestazione fornita fino al momento in cui il Cliente ha informato Terrecablate dell'esercizio del diritto di recesso. L'importo proporzionale verrà calcolato sulla base del corrispettivo e delle prestazioni previste dal Contratto per come risultante dall'Offerta Commerciale oggetto di Proposta.

26.5. Il Cliente prende atto ed accetta espressamente, senza riserva alcuna, che dalla data di efficacia del recesso cesserà ogni suo diritto di usufruire del Servizio, per cui Terrecablate potrà procurarne la disattivazione in ogni momento senza obbligo di ulteriore comunicazione o avviso e solleva, sin da adesso, Terrecablate da ogni e qualsiasi responsabilità per l'eventuale perdita o il danneggiamento totale o parziale di dati e/o informazioni e/o contenuti immessi e/o trattati dal Cliente stesso mediante il Servizio.

26.6. Il Cliente è tenuto a restituire a Terrecablate l'Apparato, ed in generale ogni dotazione impiantistica, eventualmente ricevuti, senza indebito ritardo e, in ogni caso, entro 14 (quattordici) giorni dalla data in cui ha comunicato la sua decisione di recedere dal Contratto. Detto termine si intenderà rispettato se il Cliente consegna a Terrecablate o rispedisce a mezzo posta il bene prima della scadenza del periodo di 14 (quattordici) giorni. Faranno carico al Cliente i costi diretti della restituzione.

26.7. Il Cliente è comunque responsabile della diminuzione del valore dei beni consegnati risultante da una manipolazione degli stessi diversa da quella necessaria per stabilire la natura, le caratteristiche e il funzionamento degli stessi.

26.8. Terrecablate rimborserà tutti i pagamenti ricevuti dal Cliente, senza indebito ritardo e comunque entro 14 (quattordici) giorni dal giorno in cui è stata informata della decisione del Cliente di recedere dal contratto. Il rimborso avverrà utilizzando il mezzo di pagamento usato dal Cliente per il pagamento, salvo che il Cliente abbia espressamente convenuto altrimenti nella Proposta inviata a Terrecablate, ovvero nella comunicazione di esercizio del diritto di ripensamento.

#### **27. RECESSO DEL CLIENTE**

27.1. Il Cliente può recedere dal Contratto in ogni momento senza obbligo di motivazione, mediante raccomandata a.r., inviata a Terrecablate Reti e Servizi S.r.l., Viale Toselli n. 9/A - 53100 - Siena (SI), allegando copia di un documento di riconoscimento in corso di validità, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni dalla data di ricevimento della raccomandata a.r.; dalla data di ricezione della comunicazione del recesso ed entro tale termine Terrecablate provvederà alla cessazione della fornitura dei Servizi oggetto di recesso, dando comunicazione al Cliente della data di effettiva loro interruzione.

27.2. Il Cliente che abbia concluso il Contratto per più Servizi potrà recedere dal Contratto, con le modalità di cui al punto precedente, anche limitatamente ad un solo Servizio, compatibilmente con la fattibilità tecnica in ordine alla cessazione parziale del Servizio e del Contratto, ed alla disponibilità di fornitura del Servizio residuo.

27.3. Qualora il Cliente decida di recedere dal Contratto, Terrecablate potrà richiedere un contributo per la disattivazione della linea per il ristoro dei costi delle attività strettamente connesse alla dismissione o cessazione dell'utenza, sostenuti a seguito del recesso e determinati sulla base delle linee guida dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nella misura pari ad Euro 45,00 (quarantacinque/00), sia in caso di cessazione della linea sia in caso di migrazione verso altro operatore, sia in caso di cessazione con ritorno a Telecom Italia, ovvero all'Operatore Notificato.

27.4. Terrecablate potrà subordinare la concessione di sconti e/o di promozioni sugli importi dovuti dal Cliente per i diversi Servizi, Opzioni e Servizi Supplementari, al mantenimento da parte del Cliente del Contratto e/o dell'Opzione per una durata determinata stabilita di volta in volta dall'Offerta Commerciale oggetto di Proposta. In tali ipotesi, qualora il Cliente receda prima del decorso della durata minima prevista dalla singola Offerta Commerciale, ovvero il Contratto venga risolto per fatto e responsabilità del Cliente, egli sarà tenuto al pagamento di un importo corrispondente agli sconti o al valore della promozione di cui ha beneficiato secondo quanto previsto dalle condizioni economiche applicabili contenute nell'Offerta Commerciale.

27.5. Qualora Terrecablate offra al Cliente la possibilità di pagare il contributo di attivazione con dilazione di pagamento, il Cliente che receda anticipatamente dal contratto, ovvero che ne determini la risoluzione, sarà tenuto a corrispondere a Terrecablate, in un'unica soluzione, anche la quota parte del contributo di attivazione non ancora corrisposta, oltre al contributo per la disattivazione ed all'eventuale importo di cui al precedente punto 27.5, a copertura degli sconti e/o delle promozioni speciali fruite dal Cliente.

27.6. Il Cliente è tenuto a pagare i canoni ed i corrispettivi dei Servizi fruiti, comprensivi di eventuali ratei di contributi fissi, eventuali corrispettivi per le Opzioni Tariffarie attivate ed eventuali

canoni di noleggio dell'Apparato, relativi al periodo di fatturazione in corso alla data di efficacia del recesso e sino al momento di disattivazione dei Servizi.

27.7. Il Cliente riconosce ed accetta altresì che la disattivazione dei Servizi non determina, automaticamente, la riattivazione del servizio di telefonia vocale e/o del servizio di connettività alla rete Internet o Fibra con il precedente operatore o con altri operatori. In caso di recesso dal contratto, qualora il Cliente indichi a Terrecablate l'intenzione di trasferire il servizio di telefonia vocale e/o il servizio di connettività ad Internet presso un altro operatore, Terrecablate rende disponibile al Cliente il codice di migrazione o di NP pura.

## 28. RECESSO DI TERRECABULATE

28.1. Terrecablate si riserva la facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento e senza obbligo di motivazione, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni dalla data di efficacia, dandone comunicazione scritta al Cliente all'indirizzo di residenza o altro recapito alternativo, ivi compreso l'indirizzo e-mail, indicati dal Cliente nella Proposta, salvo il caso di eventi determinati da cause di forza maggiore, in virtù dei quali Terrecablate si riserva il diritto di recedere dal Contratto con effetto immediato. Decorso il termine sopra indicato, il Contratto dovrà intendersi automaticamente risolto, cessato e/o terminato e Terrecablate potrà in qualsiasi momento disattivare il Servizio senza ulteriore avviso.

28.2. In ogni caso, Terrecablate ha facoltà e diritto di recedere in ogni momento dal Contratto, con un preavviso di 15 (quindici) giorni dalla data di efficacia, dandone comunicazione al Cliente ai recapiti indicati nella Proposta, ivi compreso l'indirizzo e-mail, come meglio specificato all'art. 37, a seguito di:

- intervenuti motivi di imbitazione dell'utilizzo della Carta di Credito;
- impossibilità di perfezionare la disposizione permanente di addebito diretto sul conto corrente bancario (RID) o revoca della stessa disposizione d'addebito diretto;
- inosservanza, anche solo parziale, degli impegni di comunicazione previsti nel presente Contratto a carico del Cliente, così come il ritardo nell'effettuazione delle comunicazioni stesse.
- Furto, sottrazione, smarrimento, manomissione, distruzione, danneggiamento dell'Apparato eventualmente consegnato al Cliente, qualora uno o più di detti accadimenti, si verifichi per 2 (due) volte nell'arco di 2 (due) mesi solari consecutivi, ovvero per 3 (tre) volte dall'inizio del Contratto.

28.3. Terrecablate, inoltre, ha facoltà e diritto di risolvere il contratto con effetto immediato, mediante comunicazione al Cliente, con lettera raccomandata a.r., di volersi avvalere della presente clausola, qualora il Cliente: risulti civilmente incapace; risulti iscritto nell'elenco dei protesti; non sia più comunque direttamente o indirettamente riconducibile al soggetto giuridico che ha concluso il Contratto; sia soggetto a procedure esecutive, presenti istanza o sia soggetto ad una procedura concorsuale o sia comunque dichiarato insolvente con atto dell'autorità giudiziaria o di altra pubblica autorità.

28.4. In ogni caso, resta espressamente esclusa ogni responsabilità di Terrecablate per l'esercizio del diritto di recesso e per il mancato utilizzo del Servizio da parte del Cliente, ovvero il conseguente diritto di questi a pretendere ogni altro rimborso o indennizzo o risarcimento di qualsiasi tipo e genere.

## 29. APPARATI FORNITI DA TERRECABULATE - CONDIZIONI DI NOLEGGIO

29.1. Per la fornitura e l'utilizzo dei Servizi, Terrecablate consegnerà al Cliente, a titolo di noleggio, per tutta la durata del Contratto, uno o più Apparat, secondo quanto previsto nell'Offerta Commerciale. Tali Apparat si distinguono in: modem standard e modem VoIP.

29.2. Il Cliente potrà altresì richiedere, ove previsto come facoltativo dall'Offerta Commerciale, di ricevere l'Apparato di Terrecablate a titolo di noleggio; in tal caso il noleggio avrà la durata minima di mesi 12 (dodici) dalla consegna.

29.3. Il Cliente potrà utilizzare l'Apparato al fine esclusivo di usufruire dei Servizi di Terrecablate presso l'indirizzo di fornitura ed attivazione dei medesimi.

29.4. Il noleggio è a titolo oneroso, per cui sarà dovuto dal Cliente l'importo del relativo canone per come riportato nell'Offerta Commerciale oggetto di Proposta da parte del Cliente.

29.5. Il noleggio dell'Apparato è strettamente collegato al Contratto per la fornitura del Servizio richiesto dal Cliente, al quale è riferito, ed avrà quindi pari durata. La cessazione del Contratto e/o del Servizio a cui il noleggio dell'Apparato è collegato, qualunque ne sia la causa, determina l'automatica cessazione anche del noleggio dell'Apparato e ne costituisce condizione risolutiva; il Noleggio dell'Apparato avrà inizio con la consegna al Cliente e terminerà con la cessazione del Contratto e/o del Servizio cui è collegato.

29.6. Il Cliente dovrà attrezzare, a propria cura e spese, i propri locali al fine di permettere la corretta installazione e/o applicazione e/o configurazione dell'Apparato. Il Cliente si impegna altresì a custodire e conservare l'Apparato con la massima cura e diligenza e a servirsene unicamente per usufruire dei Servizi forniti da Terrecablate.

29.7. Al fine di realizzare l'installazione dell'Apparato, sarà responsabilità del Cliente: l'ottenimento, ove richiesto, di tutti i permessi, autorizzazioni, concessioni e abilitazioni necessari per l'utilizzazione degli spazi dove gli apparati saranno installati; la realizzazione dei lavori di infrastruttura che Terrecablate indichi; l'erogazione dell'energia elettrica occorrente; l'implementazione e manutenzione delle condizioni ambientali indicate per gli Apparat e il rispetto delle norme di sicurezza pertinenti.

29.8. Terrecablate, ove richiesta, procederà all'installazione e configurazione dell'Apparato presso l'indirizzo di attivazione e fornitura del Servizio indicato dal Cliente nella Proposta, alle condizioni economiche contenute nell'Offerta Commerciale oggetto di Proposta ovvero, ove non previste nell'Offerta Commerciale, alle condizioni economiche e con le modalità rinvenibili sul Sito Internet, vigenti al momento dell'invio della Proposta.

29.9. Il Cliente che intenda curare direttamente la configurazione e l'installazione dell'Apparato sarà responsabile del corretto funzionamento dell'Apparato stesso.

29.10. Tutti gli Apparat noleggiati da Terrecablate sono omologati e rispondono agli Standard nazionali ed europei di riferimento, sono consegnati in perfetto stato di funzionamento e tali da non arrecare disturbi ai Servizi forniti o pregiudizio al Cliente o a terzi ed adatti all'uso convenuto. Le batterie di qualsiasi tipo, incluse quelle ricaricabili, sono escluse da garanzia da parte di Terrecablate.

29.11. Terrecablate risponde di eventuali malfunzionamenti o difetti dell'Apparato consegnato rimanendo obbligata in ordine alla riparazione o sostituzione in presenza di difetti di fabbricazione, oltre che dovuti a installazione o configurazione, se effettuati a cura di Terrecablate.

29.12. A tale proposito è obbligo del Cliente controllare accuratamente l'Apparato al momento della consegna. Entro dieci giorni dal ricevimento il Cliente dovrà dare comunicazione a Terrecablate al Servizio Clienti di cui al successivo articolo 32 del rilevamento di eventuali vizi o difetti palesi che siano facilmente riconoscibili a seguito di adeguata ispezione visiva, specificandone tipo e natura. I costi e le spese per tale controllo sono a carico esclusivo del Cliente. Se il Cliente non esamina l'Apparato o non invia a Terrecablate una comunicazione suddetta entro 10 (dieci) giorni dal ricevimento dell'Apparato, esso si riterrà accettato senza riserve e l'omessa denuncia si intenderà quale rinuncia a far valere nei confronti di Terrecablate la garanzia per i vizi e/o difetti in questione, derivanti da, o in relazione a, qualsiasi vizio o difetto facilmente riconoscibile a seguito di adeguata ispezione dell'Apparato al momento del suo ricevimento.

29.13. Terrecablate non risponderà di eventuali malfunzionamenti dipendenti dalla normale usura, da un danno intenzionale, da negligenza, imprudenza od imperizia o da un anormale stoccaggio o utilizzo da parte del Cliente o di terzi.

29.14. Terrecablate non sarà altresì responsabile di eventuali vizi, difetti o malfunzionamenti se:

- il Cliente effettua un diverso utilizzo dell'Apparato rispetto all'uso convenuto dopo la comunicazione da darsi a norma del precedente punto 29.12;
- il vizio, il difetto o il malfunzionamento deriva dal fatto che il Cliente non abbia seguito le istruzioni orali o scritte di Terrecablate e/o del produttore dell'Apparato nella conservazione, stoccaggio, installazione, configurazione, uso o manutenzione dell'Apparato;

c) il Cliente modifichi o ripari l'Apparato senza il consenso scritto di Terrecablate.

29.15. In caso di vizio, difetto o malfunzionamento dell'Apparato di proprietà di Terrecablate, il Cliente dovrà astenersi dall'intervenire direttamente e dovrà, previa segnalazione al servizio Clienti di cui al Successivo art. 32, curarne la consegna a Terrecablate, mediante recapito o spedizione, a proprie spese, all'indirizzo di cui al successivo articolo 37. Terrecablate potrà, a sua scelta ed in base al vizio, difetto o malfunzionamento rilevato, riparare o sostituire l'Apparato non funzionante con un altro Apparato, anche rigenerato.

29.16. La manutenzione da parte di Terrecablate ha ad oggetto il ripristino delle funzionalità dell'Apparato guasto, per mezzo di sostituzione e/o riparazione di parti di ricambio e/o componenti che, a giudizio di Terrecablate risultino difettosi o guasti. Per informazioni circa la manutenzione il Cliente potrà rivolgersi al Servizio Clienti di Terrecablate o ai negozi della rete di vendita o consultare il Sito Internet. La manutenzione verrà eseguita da Terrecablate ovvero altro soggetto terzo dalla medesima incaricato, secondo quanto verrà indicato dal Servizio Clienti ed al quale il Cliente dovrà consegnare l'Apparato. Gli interventi di manutenzione potranno avvenire anche su iniziativa autonoma di Terrecablate per giustificati motivi; in tal caso, l'intervento di manutenzione è a totale carico di Terrecablate.

29.17. Terrecablate prevede di consegnare al Cliente l'Apparato riparato o sostituito entro 5 (cinque) giorni lavorativi (salvo impedimenti di forza maggiore) decorrenti dalla data di consegna presso il punto di assistenza dove era stato consegnato, ovvero presso la sede di Terrecablate. L'intervento di manutenzione ed il conseguente mancato utilizzo da parte del Cliente nei giorni necessari al predetto intervento non faranno in alcun modo venire meno il diritto di Terrecablate ad esigere dal Cliente il pagamento del noleggio così come contrattualmente stabilito.

29.18. La manutenzione non comprende la fornitura di materiali accessori e di consumo, quali a titolo esemplificativo e non tassativo, carta, inchiostri, nastro, la sostituzione di batterie o di pile e la manutenzione di dispositivi elettrici di alimentazione non forniti con l'Apparato. Per le suddette forniture, Terrecablate addebiterà al Cliente gli importi dovuti a titolo di corrispettivo sulla base di apposito preventivo di spesa.

29.19. Sono altresì escluse e vengono quindi addebitate al Cliente, sulla base di apposito preventivo di spesa eseguito dal punto di assistenza dove il Cliente consegna l'Apparato, le riparazioni rese necessarie dall'uso non corretto, da incuria da uso non conforme alle istruzioni fornite, da manomissioni, da cause accidentali (es. fulmini, calamità naturali) o da negligenza, imprudenza o imperizia del Cliente, con particolare riferimento, in quest'ultimo caso, alle parti esterne dell'Apparato.

29.20. La mancata sostituzione o riparazione imputabile al Cliente non esonera in alcun caso il Cliente dall'obbligo di pagare i corrispettivi dovuti per il Servizio e/o gli altri importi dovuti in base al Contratto.

29.21. Il Cliente è responsabile, ove non diversamente previsto dall'Offerta Commerciale oggetto della Proposta, della messa in Servizio ed installazione di eventuali sistemi e dispositivi di sicurezza ed antintrusione, a protezione della propria rete informatica (a titolo esemplificativo: firewall). Terrecablate non sarà responsabile di danni, malfunzionamenti o disservizi derivanti al Cliente o arrecati a terzi per effetto della mancata installazione di tali sistemi.

29.22. Terrecablate non garantisce la compatibilità dell'Apparato con i servizi di connettività internet o voce in qualunque tecnologia offerti da operatori diversi da Terrecablate.

29.23. Con la consegna dell'Apparato il Cliente assume ogni rischio relativo ad eventuali manomissioni, furti, smarrimenti e danneggiamenti, anche se dovuti a cause imputabili a terzi, ovvero a forza maggiore o caso fortuito, nonché ogni rischio relativo al loro danneggiamento o perimento, totale o parziale; a tale proposito Terrecablate dichiara, ed il Cliente prende atto ed accetta, che il valore degli Apparat è così stimato:

- € 40,00 (quaranta/00) per ciascun Apparato modem standard;
- € 80,00 (ottanta/00) per ciascun Apparato modem VoIP.

In caso di manomissione, furto, smarrimento, danneggiamento o perimento, totale o parziale, il Cliente potrà richiedere la sostituzione dell'Apparato di proprietà di Terrecablate, ed in tal caso Terrecablate avrà diritto a richiedere al Cliente, mediante addebito esposto sulla prima fattura conseguente alla sostituzione dell'Apparato, il rimborso del valore dell'Apparato nella misura sopra indicata; qualora il Cliente non provveda alla sostituzione dell'Apparato entro 30 (trenta) giorni dal verificarsi di uno degli eventi di cui sopra, Terrecablate potrà richiedere al Cliente, mediante addebito esposto in fattura, il rimborso del valore dell'Apparato, devalutato nella misura del 4% per ciascun mese di durata del noleggio fino alla scadenza del predetto termine.

29.24. È fatto divieto al Cliente dare in pegno l'Apparato, consentirne il sequestro o il pignoramento ed in generale costituire o far costituire sul medesimo qualsivoglia peso, onere o vincolo; il Cliente dovrà inoltre indicare che l'Apparato è proprietà di Terrecablate in caso di qualunque controversia ad essi relativa, sia giudiziale che extragiudiziale. È fatto altresì obbligo al Cliente di denunciare prontamente a Terrecablate ogni e qualsivoglia controversia o procedura, giudiziale o extragiudiziale, che interessi l'Apparato; tale denuncia potrà essere fatta con qualunque mezzo a Terrecablate ma dovrà essere confermata dal Cliente mediante raccomandata a.r. entro 7 (sette) giorni dall'evento che la manifesti.

29.25. In caso di variazioni o adeguamenti dei Servizi o in relazione ad esigenze tecniche di Terrecablate, necessarie per l'erogazione dei Servizi, potrebbe rendersi necessario fornire al Cliente uno o più Apparat nuovi o diversi rispetto a quelli originariamente consegnati al Cliente. In questi casi Terrecablate provvederà alla sostituzione degli Apparat non più adeguati con uno o più Apparat idonei alle nuove funzionalità del Servizio. Terrecablate potrà procedere alla sostituzione di tali Apparat spedendo i nuovi tramite servizio postale o corriere espresso oppure attraverso altre modalità che saranno comunicate al Cliente in prossimità dell'effettiva sostituzione. Salvo diverse comunicazioni fornite al Cliente durante la fase di sostituzione, il Cliente dovrà restituire a Terrecablate gli Apparat non più adeguati. La restituzione potrà avvenire direttamente al personale di Terrecablate, o altro soggetto terzo dalla medesima incaricato, al momento della consegna dei nuovi Apparat ovvero procurandone il recapito a propria cura e spese, mediante spedizione o consegna diretta, all'indirizzo Terrecablate Reti e Servizi S.r.l., Viale Toselli n. 9 – 53100 – Siena (SI).

29.26. In ipotesi di mancata restituzione dell'Apparato entro 30 (trenta) giorni dalla data di consegna del nuovo Apparato, il Cliente sarà tenuto a rimborsare a Terrecablate il valore dell'Apparato in sostituzione della sua restituzione, corrispondendo un importo pari al valore dell'Apparato non restituito entro il termine, devalutato nella misura del 4% per ciascun mese di durata del noleggio. Detto importo verrà richiesto al Cliente, mediante addebito esposto sulla fattura, successivamente allo spirare del termine previsto per la restituzione.

29.27. In ipotesi di Offerta Commerciale che preveda come facoltativo il noleggio dell'Apparato, il Cliente che ne abbia fatto richiesta, potrà restituire volontariamente l'Apparato in qualunque momento, facendolo pervenire a propria cura e spese, mediante spedizione o consegna diretta, all'indirizzo Terrecablate Reti e Servizi S.r.l., Viale Toselli n. 9 – 53100 – Siena (SI), corrispondendo l'importo previsto dal Listino Servizi Supplementari quale corrispettivo per le spese ed i costi della gestione da parte di Terrecablate del ritiro dell'Apparato anticipatamente restituito.

29.28. Gli importi previsti nel presente articolo sono da intendersi aggiuntivi a quelli eventualmente previsti quali oneri a carico del Cliente in ipotesi di risoluzione per fatto e responsabilità del Cliente, recesso o recesso anticipato.

## 30. CESSAZIONE DEL CONTRATTO – OBBLIGHI RESTITUTORI DEL CLIENTE

30.1. In ipotesi di cessazione del Contratto, per qualunque causa ciò si verifichi, (recesso del Cliente, recesso di Terrecablate, risoluzione etc.), sarà quindi obbligo del Cliente procedere all'immediata riconsegna, a propria cura e spese, di ogni Apparato a lui eventualmente consegnato da Terrecablate, mediante spedizione o consegna a mano all'indirizzo Terrecablate Reti e Servizi S.r.l., Viale Toselli n° 9/A – 53100 - Siena (SI).

30.2. Decorso il termine di 30 (trenta) giorni:

- dall'esercizio del ripensamento da parte del Cliente;
- dall'esercizio del recesso o del recesso anticipato da parte del Cliente; o
- dalla cessazione del Contratto per qualunque altra causa ciò si verifichi;



senza che il Cliente vi abbia provveduto, in sostituzione della restituzione il Cliente sarà tenuto a rimborsare Terrecablate del valore dell'Apparato, corrispondendo un importo pari al valore dell'Apparato non restituito entro il termine, devalutato nella misura del 4% per ciascun mese di durata del noleggio. Detto importo verrà richiesto al Cliente, mediante addebito esposto sulla fattura, successivamente allo spirare del termine previsto per la restituzione.

30.3. In ipotesi di cessazione del Contratto, per qualunque causa ciò si verifichi, (recesso del Cliente, recesso di Terrecablate, risoluzione etc.) il Cliente è comunque tenuto a consentire a Terrecablate, ovvero suoi incaricati, il ritiro di ogni dotazione impiantistica eventualmente consegnata al Cliente, ivi comprese le eventuali dotazioni impiantistiche utilizzate da Terrecablate, o soggetti terzi suoi incaricati, per la realizzazione del punto di collegamento tra la rete pubblica e l'impianto privato di trasmissione dati/voce; a tale proposito il Cliente è tenuto a consentire l'accesso da parte di personale di Terrecablate o dalla medesima incaricato, previo appuntamento, alla di lui proprietà privata, ovvero procurare l'accesso al luogo di installazione del punto di collegamento fra la rete pubblica e l'impianto privato di trasmissione dati/voce, fornendo ogni e più ampia collaborazione in proposito.

### 31. SMARRIMENTO, FURTO, DANNEGGIAMENTO E DISTRUZIONE DELL'APPARATO - UTILIZZO ILLECITO DEL SERVIZIO

Nei casi di smarrimento, furto o sospetto di manomissione dell'Apparato o qualora terzi non autorizzati vengano a conoscenza delle Credenziali di Accesso, ovvero e comunque in ipotesi di uso non autorizzato del Servizio, il Cliente dovrà darne immediata comunicazione con qualsiasi mezzo a Terrecablate. Il Cliente dovrà comunque, entro i 7 (sette) giorni successivi, confermare tale comunicazione a mezzo di lettera raccomandata a.r., corredata di copia della relativa denuncia presentata alle autorità competenti. Sino al momento in cui tale comunicazione non sia pervenuta a Terrecablate, resterà a carico del Cliente ogni pregiudizio, spesa e costo derivante dall'eventuale uso abusivo dei Servizi e/o degli Apparati smarriti, sottratti o manomessi.

### 32. ASSISTENZA - RAPPORTI CON LA CLIENTELA - SEGNALAZIONE GUASTI

32.1. Terrecablate fornisce al Cliente un servizio di supporto ed assistenza, segnalazione guasti e richieste di intervento relative a malfunzionamenti o guasti che impediscono l'uso del Servizio.

32.2. Il Servizio Clienti di Terrecablate potrà essere contattato telefonicamente attraverso il numero 800 078100, ovvero per posta all'indirizzo Terrecablate Reti e Servizi S.r.l., Rapporti con la Clientela, Viale Toselli n° 9/A - 53100 Siena (SI), a mezzo fax al n. 0577-047497 o via e-mail all'indirizzo [info@terrecablate.it](mailto:info@terrecablate.it)

32.3. Tale Servizio è gratuito, fatte salve le eventuali spese di comunicazione a carico del Cliente dipendenti dalla tariffa praticata dal proprio gestore, diverso da Terrecablate, per i servizi di telefonia o connessione internet, ovvero dal servizio postale utilizzato.

32.4. Salvo diverse integrazioni e specificazioni contenute nella Carta dei Servizi, il Servizio Clienti è disponibile durante la settimana in tutti i giorni feriali; eventuali variazioni saranno comunicate da Terrecablate nei modi di cui all'art. 37.

32.5. Terrecablate provvederà a dare riscontro con la massima celerità. È fatto salvo ogni diritto del Cliente previsto dalla normativa vigente. Nei casi di particolare gravità (ad esempio malfunzionamenti complessi che necessitano di un periodo superiore a trenta giorni per la loro soluzione) il Cliente potrà richiedere di essere informato circa lo stato di avanzamento della pratica. È fatto salvo il diritto del Cliente previsto dall'art. 1454 cod. civ.

32.6. Terrecablate si impegna a riparare i guasti entro il 4° giorno lavorativo successivo a quello della segnalazione, esclusi i casi di guasti di particolare complessità per i quali viene comunque garantito un intervento tempestivo.

32.7. Terrecablate rende edotto il Cliente, che espressamente accetta, che le richieste di intervento vengono elaborate da Terrecablate con tempistica variabile in base ai criteri che seguono:

- Cliente portatore di disabilità grave;
- Cliente in gravidanza;
- ordine cronologico di arrivo della richiesta a Terrecablate;
- tipo di intervento richiesto;
- carattere di urgenza e priorità dell'intervento richiesto.

32.8. La riparazione dei guasti o malfunzionamenti del Servizio sarà gratuita, esclusi i casi di guasti imputabili direttamente o indirettamente a dolo o colpa da parte del Cliente, o ascrivibili a difetti di funzionamento di impianti, Apparecchiature o Terminali utilizzati dal medesimo; in tal caso i costi dell'intervento faranno carico al Cliente nella misura indicata nel prospetto dei Servizi Aggiuntivi, e saranno al medesimo richiesti mediante addebito esposto nella prima fattura utile emessa successivamente all'intervento.

32.9. Ove si rendesse necessario accedere presso l'abitazione del Cliente per la riparazione del guasto, tale accesso verrà effettuato, previo appuntamento, a cura di personale di Terrecablate o dalla medesima incaricato.

### 33. PROCEDURA DI RECLAMO

33.1. Le richieste di rimborso o i reclami relativi alla fatturazione dovranno essere inoltrate a Terrecablate per iscritto mediante lettera raccomandata a.r., entro 45 (quarantacinque) giorni dalla data di emissione della fattura in contestazione all'indirizzo Terrecablate Reti e Servizi S.r.l., Rapporti con la Clientela, Viale Toselli n° 9/A - 53100 Siena (SI);

33.2. L'inoltro del reclamo potrà altresì avvenire per telefono attraverso il numero 800 078100, ovvero per posta semplice all'indirizzo Terrecablate Reti e Servizi S.r.l., Rapporti con la Clientela, Viale Toselli n° 9/A - 53100 Siena (SI), a mezzo fax al n. 0577-047497 o via e-mail all'indirizzo [reclami@terrecablate.it](mailto:reclami@terrecablate.it), ma dovrà essere confermato tramite raccomandata a.r. entro il termine sopra indicato.

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

33.4. Terrecablate esaminerà il reclamo e fornirà risposta scritta al Cliente entro 45 (quarantacinque) giorni dal ricevimento del medesimo. Nel caso in cui il reclamo riguardi fatti di particolare complessità, che non consentano una risposta esauriente nei termini di cui sopra, Terrecablate, entro detto termine, informerà il Cliente sullo stato di avanzamento della pratica.

33.5. Ove dovuto, l'eventuale rimborso sarà liquidato entro 45 (quarantacinque) giorni dalla conclusione delle opportune verifiche, con accredito sulla fattura successiva alla definizione della richiesta di rimborso o direttamente al Cliente. Il Cliente che non sia soddisfatto dell'esito del reclamo o della richiesta di rimborso potrà esperire il tentativo di Conciliazione previsto dal successivo art. 34.

33.6. Qualora il Cliente rilevi malfunzionamenti o inefficienze del Servizio, inosservanza delle clausole contrattuali ovvero riscontri dei valori qualitativi peggiorativi rispetto ai livelli di qualità del Servizio di cui alla Carta dei Servizi, potrà inviare un reclamo scritto a Terrecablate con le medesime modalità di cui ai precedenti punti del presente articolo. In merito ad eventuali reclami per inosservanza dei livelli di qualità dei Servizi, il Cliente dovrà scaricare gratuitamente dal sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it) un software – quando questo sarà reso disponibile e certificato in via definitiva dall'AGCOM – con cui verificare la qualità della propria connessione ad Internet, contenente inoltre le condizioni operative e di hardware che devono essere verificate affinché le misure possano essere considerate significative.

33.7. Il Cliente dovrà essere inviato entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione del risultato della misurazione e dovrà essere corredato dalla stampa di tale risultato. Nel caso in cui non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del Servizio entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione del reclamo da parte di Terrecablate, il Cliente, entro i successivi 30 (trenta) giorni, potrà recedere dal Contratto per la parte relativa al Servizio Internet, senza costi di disattivazione; restano fermi gli obblighi restitutori di cui all'articolo 30. Il Cliente potrà effettuare una nuova misurazione e produrre un nuovo reclamo non prima di almeno 45 (quarantacinque) giorni dalla data dell'ultima misurazione effettuata.

33.8. Ove il Cliente abbia esperito le procedure di Assistenza e Reclamo e non sia stato posto rimedia, entro 30 (trenta) giorni dalla segnalazione, al malfunzionamento che impedisce gravemente l'utilizzo dei Servizi, il Cliente potrà recedere dal Contratto senza costi di disattivazione e con effetto immediato a far data dal ricevimento della comunicazione da parte di Terrecablate; restano fermi gli

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO FAMIGLIE

obblighi restitutori di cui all'articolo 30; restano in ogni caso salvi per il Cliente eventuali ulteriori rimedi di legge.

### 34. PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

34.1. Per le controversie tra Terrecablate ed il Cliente varranno i criteri, le condizioni, i termini e le modalità per la soluzione non contenziosa delle controversie stesse stabiliti dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

34.2. A tal fine Terrecablate rende edotto il Cliente della possibilità di avviare il tentativo obbligatorio di conciliazione in caso di mancata risposta od accoglimento del reclamo secondo le modalità di conciliazione, ivi inclusa quella paritetica ove attiva, rinvenibili sul sito internet [www.agcom.it](http://www.agcom.it), ove sono reperibili sia l'informazione completa al riguardo, sia l'elenco dei Comitati Regionali delle Comunicazioni ove è esperibile il suddetto tentativo.

34.3. Ai sensi della Delibera AGCOM n. 173/07/CONS e successive modificazioni, il ricorso all'Autorità Giudiziarica in sede contenziosa non potrà essere proposto fino a che non sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione innanzi al Co.re.com competente per territorio, ovvero innanzi ad uno degli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie di cui all'art. 13 del Regolamento allegato alla Delibera indicata. A tal fine, i termini per agire in sede giurisdizionale sono sospesi fino alla scadenza del termine per la conclusione del procedimento di conciliazione.

34.4. Terrecablate informa, inoltre il Cliente della possibilità di esperire il procedimento di mediazione previsto dal D. L.vo n. 28/2010 per il tentativo di risoluzione stragiudiziale della controversie in relazione alle controversie tra lei medesima ed il Cliente.

### 35. ELENCO TELEFONICO

35.1. Il Cliente può richiedere gratuitamente a Terrecablate l'inserimento del proprio nominativo nell'elenco telefonico generale. L'inserimento negli elenchi telefonici del nominativo del Cliente verrà effettuato sulla base delle indicazioni del Cliente, fornite compilando l'apposito modulo e, in caso di mancata compilazione della sezione indicata, o del modulo, o di sua mancata consegna a Terrecablate, il nome del Cliente non verrà inserito in detti elenchi. I dati saranno utilizzati solo con modalità strettamente funzionali per prestare i Servizi richiesti dal Cliente, o per i quali ha manifestato il consenso. La pubblicazione dei dati è regolata dal D.Lgs. 1 agosto 2003 n. 259 (Codice delle comunicazioni elettroniche), dalla disciplina regolamentare (Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e provvedimenti del Garante per la protezione dei dati personali), dal D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 (Codice della Privacy), fatte salve successive modifiche e integrazioni.

35.2. Il Cliente ha, in ogni caso, diritto a richiedere che sia omessa l'indicazione, in tutto o in parte, del proprio indirizzo o del proprio nome per esteso, inviando comunicazione scritta anche successiva alla formulazione della Proposta a Terrecablate tramite lettera raccomandata a.r. all'indirizzo di cui all'art. 37.

35.3. Terrecablate non è comunque responsabile né di eventuali errori nell'inserimento dei dati in elenco ad essa non imputabili né della veridicità di titoli o qualifiche ovvero di ogni altro dato e/o informazione dichiarati dal Cliente a Terrecablate.

### 36. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AI SENSI DEL D.LGS. 196/2003 (CODICE DELLA PRIVACY)

36.1. Accettando le presenti Condizioni le parti prestano il loro consenso espresso ed informato autorizzando il trattamento dei dati personali come indicati nel Contratto per tutte le operazioni previste dal D.Lgs. 196/03; In particolare le parti dichiarano che:

- i dati forniti sono necessari per ogni adempimento del presente contratto e delle norme di legge, civili e fiscali;
- il rifiuto anche di una sola delle parti di fornire tali dati comporterà la mancata conclusione del contratto;
- le parti, in ogni momento, potranno esercitare i diritti menzionati all'art. 7 del D.Lgs. 196/03 ed in particolare il Cliente avrà diritto di accedere in ogni momento ai dati che lo riguardano e di esercitare gli altri diritti previsti dall'articolo 7 del Codice privacy (es. chiedere l'origine, la correzione o l'aggiornamento dei dati ecc.), contattando Terrecablate ai recapiti di cui all'art. 37.

36.2. I dati personali del Cliente, acquisiti nell'ambito del presente Contratto, saranno utilizzati da Terrecablate per l'erogazione dei Servizi.

36.3. Per ulteriori informazioni sull'utilizzo dei propri dati personali, sui propri diritti e per visionare o richiedere il testo integrale dell'informativa, il Cliente può contattare Terrecablate ai recapiti di cui all'art. 37, ovvero consultarne il testo pubblicato sul Sito Internet.

### 37. COMUNICAZIONI

37.1. Le comunicazioni da Terrecablate al Cliente saranno effettuate in via preferenziale con le medesime modalità descritte per l'invio della fattura ed unitamente ad essa. Le comunicazioni potranno anche essere effettuate mediante posta elettronica o mediante l'invio di un documento scritto separato a mezzo del servizio postale o di corriere, ovvero via telefax, e si intenderanno conosciute se inviate all'ultimo recapito, indirizzo e-mail o numero di telefax reso noto dal Cliente. Le comunicazioni al Cliente potranno essere altresì fornite tramite ogni altro mezzo idoneo ivi incluso attraverso adeguate campagne informative, utilizzando a tale scopo i più diffusi mezzi di informazione.

37.2. Tutte le comunicazioni del Cliente indirizzate a Terrecablate, escluse quelle relative ai casi di richieste di assistenza e di segnalazione guasti di cui all'art. 32, dovranno pervenire con lettera inviata a: Terrecablate Reti e Servizi S.r.l., Viale Toselli n° 9/A - 53100 - Siena (SI), ovvero mediante fax 0577-047497 o e-mail all'indirizzo: [comunicazioni@terrecablate.it](mailto:comunicazioni@terrecablate.it). Terrecablate si riserva di richiedere l'invio di conferma scritta mediante raccomandata A.R., qualora vi sia incertezza sull'identità del mittente della comunicazione.

### 38. GARANZIE ED INDENNIZZI DI TERRECABLATE

38.1. Terrecablate risponde nei confronti del Cliente in ipotesi di:

- omessa o ritardata attivazione (o trasloco) del Servizio rispetto al termine contrattualmente previsto;
- sospensione o cessazione del Servizio indebita oppure eseguita senza preavviso;
- malfunzionamento che comporti la completa interruzione del Servizio per cause tecniche imputabili a Terrecablate;
- malfunzionamento che comporti l'irregolare e discontinua erogazione del Servizio;
- omessa o ritardata portabilità del numero;
- attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti;
- perdita della numerazione per causa imputabile a Terrecablate;
- mancata o ritardata risposta ai reclami rispetto al termine previsto dalla Carta dei Servizi.

38.2. Nei casi di guasti eccezionali e generalizzati di particolare complessità tecnica di cui alle lettere a), c) e d), il Cliente ha diritto ad un indennizzo pari ad Euro 2,50 a partire dal quinto giorno successivo alla cessazione della causa di forza maggiore ovvero dalla data di risoluzione del guasto comunicata da Terrecablate ai sensi dell'art. 32, ove non rispettata.

38.3. Gli indennizzi dovuti da Terrecablate al Cliente verranno portati in compensazione con i corrispettivi fatturati a partire dalla prima fattura utile, ovvero verranno liquidati nei casi di cessazione del rapporto salvo i conguagli eventualmente dovuti.

38.4. Terrecablate si impegna ad assicurare la migliore funzionalità dei Servizi e risponderà di sua eventuale responsabilità secondo quanto inderogabilmente previsto dalla legge o da regolamenti, ovvero espressamente previsto dal Contratto.

### 39. LIMITAZIONE DI RESPONSABILITA' - MANLEVA

39.1. Terrecablate si impegna ad assicurare la migliore funzionalità dei Servizi e risponderà di sua eventuale responsabilità secondo quanto inderogabilmente previsto dalla legge o da regolamenti, ovvero espressamente previsto dal Contratto.

39.2. Terrecablate non si assume alcuna responsabilità nel caso in cui eventuali carenze siano dovute a cause ad essa non imputabili quali, a titolo esemplificativo, problemi tecnici, interferenze, particolari condizioni atmosferiche o ostacoli, tanto naturali che artificiali, inadempimenti, inefficienze o problemi tecnici imputabili ad altri operatori di telecomunicazioni ed in ogni caso in ipotesi di caso fortuito o forza maggiore, ivi compreso il fatto del terzo. Terrecablate, inoltre, non risponderà in ogni caso del contenuto e delle modalità delle comunicazioni e dei messaggi trasmessi o ricevuti dal Cliente e/o dai terzi che utilizzino i Servizi. In tali casi Terrecablate non sarà in alcun modo responsabile della mancata o difettosa fornitura dei medesimi, né risponderà di alcuna perdita, danno, patrimoniale o non patrimoniale, o lesione che ne derivino al Cliente, siano essi diretti o indiretti, prevedibili o imprevedibili, tra i quali, in via esemplificativa e non esaustiva, le perdite economico-finanziarie, di affari, di ricavi, di utili e/o avviamento commerciale, di chance e di immagine, sia per lucro cessante che per danno emergente.

39.3. In ogni caso, Terrecablate non sarà responsabile dei danni, patrimoniali e non patrimoniali, diretti o indiretti prevedibili o imprevedibili, tra i quali, in via esemplificativa e non esaustiva, perdite economico-finanziarie, di affari, di ricavi, e di utili e/o avviamento commerciale, perdita di chance o di immagine, sia per lucro cessante che per danno emergente, derivanti al Cliente od a terzi in conseguenza di interruzioni, sospensioni, ritardi, o malfunzionamenti dei Servizi dovuti ad azioni compiute dal Cliente o da terzi, o dipendenti da caso fortuito o da eventi di forza maggiore posti al di fuori del controllo di Terrecablate (quali, in via esemplificativa ma non esaustiva, catastrofi naturali, fulmini, incendi, esplosioni, terremoti, inondazioni, danni provocati dall'acqua, guerre, attività o decisioni governative o della Pubblica Amministrazione, atti dell'Autorità Militare, limitazioni legali, atti vandalici, sommosse, guerre, epidemie, scioperi nazionali o di settore, serrate, intemperie, epidemie, blocchi dei mezzi di trasporto o di forniture per qualsiasi ragione e, purché siano su base nazionale, mancanza di materie prime, energia, trasporti, ecc.), o dipendenti da fattori tecnici non rientranti nella disponibilità di Terrecablate.

39.4. In particolare, Terrecablate non sarà responsabile e quindi non risponde - né verso il Cliente né verso soggetti direttamente o indirettamente connessi al Cliente stesso - di eventuali danni, ritardi, malfunzionamenti, sospensioni, interruzioni e limitazioni nell'erogazione o utilizzazione del Servizio, dovuti a titolo esemplificativo ma non esaustivo a:

- a) errata utilizzazione e/o configurazione del Servizio, effettuati da parte del Cliente ovvero da parte di terzi senza il consenso di Terrecablate;
- b) manomissioni o interventi non corretti operati sull'Apparato, su software, sulle Apparecchiature, sui Terminali o sui Servizi in generale, effettuati da parte del Cliente ovvero da parte di terzi senza il consenso di Terrecablate;
- c) utilizzo dei Servizi, dell'Apparato, delle Apparecchiature o di Software in modo difforme da quanto previsto nel Contratto o nelle specifiche tecniche di riferimento;
- d) malfunzionamento incompatibile, inadeguatezza dei Terminali, delle Apparecchiature, o dei dispositivi di connessione di proprietà del Cliente, utilizzati dal Cliente per usufruire dei Servizi, diversi da quelli eventualmente messi a disposizione da Terrecablate;
- e) disturbi causati dall'uso di Apparecchiature utilizzate dal Cliente senza il consenso di Terrecablate, ovvero di Apparecchiature che siano prive dell'omologazione o delle autorizzazioni stabilite dalla normativa applicabile;
- f) caratteristiche tecniche, sospensioni, interruzioni, totali o parziali, o malfunzionamenti del servizio di connessione internet fornito da altro operatore di telecomunicazioni;
- g) eventi che si verificano al di fuori della sfera di controllo di Terrecablate, quali, in via esemplificativa ma non esaustiva, disturbi agli impianti di rete o interruzioni nella fornitura di energia elettrica;
- h) inadempimenti del Cliente a leggi o regolamenti applicabili (inclusi leggi e regolamenti in materia di sicurezza, prevenzione incendi e infortunistica); attività e/o decisioni governative e/o della Pubblica Amministrazione (es.: ritardo nel rilascio di permessi e/o autorizzazioni);
- i) provvedimenti dell'autorità giudiziaria o regolamentare che inibiscono l'erogazione del Servizio o dispongono la sospensione o revoca di licenze o permessi;
- j) cessazione dell'attività o fallimento dei concessionari o di altri operatori, anche pubblici, necessari per effettuare il Servizio;
- k) manomissione o interventi illeciti ad opera di terzi su servizi, Apparecchiature o Apparecchiature utilizzate da Terrecablate;
- l) manomissioni o interventi sugli Apparecchiamenti consegnati da Terrecablate al Cliente, effettuati da quest'ultimo o da terzi non autorizzati da Terrecablate;
- m) forza maggiore o caso fortuito, ivi compreso il fatto del terzo;

39.5. Terrecablate è altresì esonerata da qualsiasi responsabilità riguardante la gestione delle transazioni commerciali in ogni modo autorizzate ed effettuate da terze parti per conto di Terrecablate o per conto del Cliente.

39.6. Terrecablate non assume alcuna responsabilità per perdite di dati o contenuti, per il contenuto di dati richiesti su internet o per e-mail inviate o ricevute dal Cliente (specialmente se contenuti virus), né per la prestazione di servizi offerti da altri gestori di servizi di telecomunicazione.

39.7. In ogni caso Terrecablate è e resta estranea alle attività che il Cliente o eventuali terzi, a qualunque titolo autorizzati dal Cliente, effettuano in autonomia accedendo da remoto via internet tramite le credenziali di accesso ai Servizi. In ipotesi di utilizzo od accesso da parte di terzi, questi sarà comunque unico ed esclusivo responsabile per Terrecablate.

39.8. Resta espressamente inteso che Terrecablate non è soggetta ad alcun obbligo generale di sorveglianza; essa pertanto non controlla né sorveglia i comportamenti o gli atti posti in essere dal Cliente o da eventuali terzi dal medesimo autorizzati nell'utilizzo dei Servizi.

39.9. In ogni caso il Cliente una volta avuto accesso ai Servizi è l'unico titolare, ai sensi del d.lgs. 196/03, del trattamento degli eventuali dati immessi o trattati tramite i Servizi.

39.10. Il Cliente prende atto e riconosce, inoltre, che la rete internet non è controllata da Terrecablate e che, per la peculiare struttura della stessa, nessuna entità pubblica o privata e neppure Terrecablate è in grado di garantire e monitorare le prestazioni e la funzionalità dei rami della stessa e di controllare i contenuti delle informazioni che sono trasmesse mediante la rete. Nessuna responsabilità potrà quindi essere imputata a Terrecablate per la trasmissione o la ricezione di informazioni illegali di qualsiasi natura e specie.

39.11. Il Cliente accetta di manlevare e tenere indenne Terrecablate e le società sue collegate e controllate, gli amministratori, i dirigenti ed il personale dipendente, da qualsiasi rivendicazione avanzata da terzi per ogni perdita, danno, responsabilità, costo, spese, incluse anche le spese legali, a causa dell'utilizzo del Servizio da parte del Cliente, della violazione delle presenti Condizioni Generali o dell'utilizzo del Servizio da parte di terzi attraverso le proprie Apparecchiature e Terminali, nonché per la violazione di qualsiasi diritto di proprietà intellettuale o di qualsivoglia altro diritti di terzi.

In nessun caso, quindi, Terrecablate sarà responsabile per alcun danno (ivi inclusi, a puro titolo esemplificativo ma non tassativo, la perdita di profitto, l'interruzione di affari, la perdita di informazioni) legato all'azione del Cliente o all'impossibilità di usare i Servizi anche qualora Terrecablate sia stata avvisata della possibilità di tali danni. In nessun caso Terrecablate sarà responsabile per alcuna perdita di dati o contenuti o per danni indiretti, speciali, consequenziali (inclusa la perdita di profitto e la perdita di chance). Terrecablate non sarà responsabile, inoltre, del contenuto inserito e fruito dal Cliente tramite il Servizio, ivi inclusa, a puro titolo esemplificativo e non tassativo, la limitazione di responsabilità per errori od omissioni, violazione dei diritti di pubblicità, violazioni di copyright, di interruzione di business, danni personali, violazione della privacy, diritti morali, diffamazione o rivelazione di informazioni confidenziali.

39.12. Il Cliente accetta di manlevare e di tenere indenne Terrecablate e le società sue collegate e controllate, gli amministratori, i dirigenti ed il personale dipendente, da qualsiasi pretesa di danno o contestazione dovesse essere avanzata nei loro confronti da terzi a causa dell'utilizzo dei Servizi da parte del Cliente in violazione delle presenti Condizioni Generali, della Carta dei Servizi e/o della Offerta Commerciale o comunque dipendenti da fatto e colpa, anche lieve, del Cliente.

39.13. Il Cliente si impegna a manlevare e tenere indenne Terrecablate e le società sue collegate e controllate, gli amministratori, i dirigenti ed il personale dipendente, da ogni perdita, costo od onere

derivante da azioni, pretese od eccezioni fatte valere da terzi nei suoi confronti, in dipendenza od in connessione di inadempimenti del Cliente alle obbligazioni del Contratto, o comunque di atti che ricadono sotto la responsabilità del Cliente.

Il Contratto si intende risolto di diritto ai sensi dell'art. 1463 c.c. qualora sopravvengano, successivamente alla conclusione, motivi tecnico - organizzativi non dipendenti dalla volontà di Terrecablate che rendano impossibile l'esecuzione della prestazione dovuta ovvero l'attivazione e/o l'erogazione dei Servizi. Terrecablate provvederà a fornire specifica indicazione e comunicazione al Cliente. A titolo esemplificativo, costituirà evento che sarà riconosciuto come un evento di impossibilità sopravvenuta il caso di rifiuto o impossibilità da parte di terzi fornitori di Apparecchiature o licenziatari di Software o fornitori di servizi in favore di Terrecablate di consentire l'attivazione o l'utilizzo del Servizio, la mancata comunicazione del codice di migrazione, la mancata liberazione della linea da parte del precedente fornitore di Servizi di telefonia e/o connessione internet, il rifiuto da parte di terzi di consentire il passaggio o l'attraversamento della loro proprietà da parte di Terrecablate o suoi incaricati, il mancato rilascio o il diniego di permessi o autorizzazioni da parte della Pubblica Amministrazione.

#### 41. PRESTAZIONI ESCLUSE

Si intendono non compresi nei Servizi l'eventuale materiale accessorio, le riparazioni rese necessarie in conseguenza del non corretto uso dell'Apparato, di Dispositivi, Apparecchiature o Terminali ovvero conseguenti a incendi, fulmini, temporali, inondazioni, allagamenti, trasporto e manomissione delle Apparecchiature, cattivo funzionamento dei dispositivi di protezione elettrica (tra cui le prese di terra), modifiche architettoniche degli spazi destinati all'installazione dell'Apparato, o delle dotazioni impiantistiche, che non siano state preventivamente concordate con Terrecablate, guasti o malfunzionamenti causati da spostamento o tentativo di spostamento dell'Apparato o delle dotazioni impiantistiche dal luogo di originaria installazione senza intervento di Terrecablate.

#### 42. DISPOSIZIONI FINALI

42.1. Il Contratto concluso a norma delle presenti Condizioni Generali annulla e sostituisce ogni altro precedente accordo tra le parti in relazione ai Servizi, Opzioni, Servizi Supplementari, forniti da Terrecablate, ivi incluso il noleggio di Apparecchiature, nonché in relazione ad ogni prestazione connessa, dipendente o conseguente alla fornitura dei Servizi erogati da Terrecablate, e costituisce la manifestazione ultima ed integrale degli accordi conclusi tra le Parti su tale oggetto. Nessuna modifica, postilla o clausola comunque aggiunta alle presenti Condizioni Generali, al Contratto, ai suoi allegati, o ai documenti in essi richiamati, sarà valida ed efficace tra le Parti se non specificamente ed espressamente approvata per iscritto da entrambe. In ipotesi di accordi particolari con il Cliente questi dovranno essere formulati per iscritto e costituiranno addendum alle presenti Condizioni Generali.

42.2. Resta in ogni caso valido ed impregiudicato quanto espressamente previsto nell'art. 9 delle presenti Condizioni Generali per la modifica del Contratto ad opera di Terrecablate.

42.3. In nessun caso eventuali inadempimenti o comportamenti del Cliente difformi rispetto al Contratto potranno essere considerati quali deroghe al medesimo o tacita accettazione degli stessi, anche se non contestati da Terrecablate. L'eventuale inerzia di Terrecablate nell'esercitare o far valere un qualsiasi diritto o clausola del Contratto, non costituisce rinuncia a tali diritti o clausole.

42.4. L'eventuale inefficacia o invalidità, totale o parziale, di una o più clausole del Contratto non comporterà l'invalidità delle altre, le quali dovranno ritenersi pienamente valide ed efficaci.

42.5. Per quanto non espressamente previsto nel Contratto, le Parti fanno espresso rinvio, nei limiti in cui ciò sia possibile, alle norme di legge vigenti.

#### 43. LEGGE APPLICABILE

Il Contratto, e le presenti Condizioni Generali, così come ogni eventuale controversia o lite che dal medesimo derivi o che con lo stesso sia connessa, sia in relazione al suo contenuto che in relazione alla sua formazione ed esecuzione, comprese le controversie stragiudiziali, saranno regolato dalla legge italiana.