panservice
INTERNETWORKING

Mod. 20120711-01
Rivenditore o agente:

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO – *"Clientela Residenziale"*

Si indendono per "Clientela Residenziale" i "consumatori" ai sensi dell'art. 3 del d.lgs. 206 del 2005, clienti legati a Codice Fiscale e che non utilizzano i servizi per fini professionali.

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

1. Definizioni
Ai fini delle presenti Condizioni si intendono per: **a) Agcom:** Autorità per le garanzie nelle comunicazioni; **b) Apparati**: i congegni e i dispositivi messi a disposizione dall'Operatore per la fruizione dei Servizi; **c) Carattere di controllo**": carattere associato al Codice di Trasferimento dell'Utenza e comunicato dall'operatore di provenienza al Cliente per consentire all'operatore di ricevimento di controllare la correttezza del Codice di Trasferimento dell'Utenza, in un processo di Migrazione; **d) Carta dei Servizi:** il documento che enuclea i diritti, gli obblighi e i principi che modellano il rapporto tra il Cliente e l'Operatore, reperibile sul Sito web e presso la Rete di distribuzione dell'Operatore e periodicamente aggiornata dall'Operatore; **e) Ciente:** la persona fisica individuata nella proposta, che conclude il Contratto, per scopi estranei alla propria attività imprenditoriale e professionale e/o comunque non utilizza i servizi offerti dall'Operatore per scopi connessi alle predette attività; **f) Codice delle Comunicazioni Elettroniche:** il d. lgs. n. 259 del 2003 e s.m.i.; **g) Codice del Consumo:** il decreto legislativo n. 206 del 6 settembre 2005 e s.m.i.; **h) Codice della Privacy:** il d. lgs. n. 196 del 2003 e s.m.i.; **i) Codice di Trasferimento dell'Utenza:** un codice alfanumerico univoco per ciascun cliente, che identifica l'operatore di provenienza, il servizio dallo stesso fornito e la risorsa da migrare ai fini del processo di Migrazione e che può consistere: (a) nel "Codice di Migrazione" fornito ai clienti dagli operatori alternativi a Telecom; (b) nel "Codice di Attivazione" fornito ai propri clienti da Telecom o, ancora, (c) nel cd. "Codice di NP" per il trasferimento del solo numero, senza linea di accesso. E' comunicato al cliente dall'operatore di provenienza in fattura, sul sito web e tramite il servizio di assistenza, e, su richiesta, inviato al cliente in forma scritta, es. fax o mail; non è necessario per la Portabilità della Numerazione Mobile; **j) Codice Segreto:** è un codice alfanumerico composto di tre caratteri; è incluso nel Codice di Trasferimento dell'Utenza nel campo che identifica l'operatore di provenienza, e fornito con le medesime modalità del primo; **k) Condizioni Generali:** le presenti condizioni contrattuali reperibili sul Sito web e presso la Rete di distribuzione dell'Operatore; **l) Contratto:** la disciplina del rapporto tra il Cliente e l'Operatore contenuta in: il Modulo d'Ordine, la Scheda Servizio, le Condizioni Generali, la Carta dei Servizi e l'ulteriore materiale informativo allegato o richiamato nella predetta documentazione e altrimenti reso disponibile al Cliente, inclusi i moduli per l'informativa e la raccolta del consenso ai sensi del Codice della Privacy; **m) Credito residuo:** l'importo anticipatamente corrisposto dal Cliente per i Servizi al netto del corrispettivo per i Servizi già fruiti; **n) Legge:** le norme di rango legislativo e/o regolamentare che disciplinano la fornitura dei Servizi; **o) Linea di accesso:** il collegamento fisico o radio che sia necessario alla fruizione dei Servizi, fornito al Cliente dall'Operatore o da altro operatore; **p) Migrazione:** passaggio del cliente da un fornitore del servizio (*donating* o operatore di provenienza) ad altro fornitore (*recipient*), con o senza Portabilità del Numero; **q) Modulo d'Ordine:** il documento cartaceo e/o elettronico che costituisce proposta contrattuale di acquisto dei Servizi, da sottoporre all'Operatore per accettazione, accessibile presso il Sito web e la Rete di distribuzione dell'Operatore; **r) Numerazione Geografica:** numeri che iniziano per "0", nei quali alcune cifre individuano un distretto tra quelli nei quali la Legge ripartisce il territorio nazionale, e sono utilizzate per instradare le chiamate verso un punto terminale di rete; **s) Numerazione Mobile:** numeri che iniziano per "3" e che sono destinati a Servizi Mobili, in conformità alla Legge; **t) Numerazione Nomadica:** numeri che iniziano per "5" associati a un Servizio di Comunicazione Telefonica Nomadico . Il loro utilizzo può essere limitato sino all'effettiva apertura della rete pubblica all'interconnessione; **u) Offerta dell'Operatore:** insieme dei servizi e prodotti e relative condizioni tecniche ed economiche offerti al pubblico dell'Operatore in un dato momento; **v) Operatore: Panservice s.a.s. di F. Cuseo & C.**, società con sede in **04100 Latina**, Viale **Pier Luigi Nervi snc – c/o CCLTFiori T.8**, Codice Fiscale e Partita Iva n. **01526080591** iscritta al R.I. di **Latina**, n. **01526080591**, e-mail **ufficio.contratti@panservice.it**, sito web ***http://www.panservice.it***; **w) Parti:** il Cliente e l'Operatore che concludono il Contratto; **x) Portabilità del Numero:** prestazione che in caso di Migrazione del Servizio Telefonico Accessibile al Pubblico, fisso o in mobilità, consente, facendone richiesta, di conservare il proprio numero o i propri numeri con il nuovo fornitore del servizio, nei limiti d'uso della Numerazione medesima; **y) Rete di distribuzione**: gli esercizi commerciali presso i quali è possibile acquistare i Prodotti e i Servizi dell'Operatore e/o i soggetti incaricati dall'Operatore di ricevere la proposta del Cliente; **z) Scheda Servizio:** il documento cartaceo e/o elettronico nel quale sono descritte le condizioni tecnico-economiche di ciascun Servizio, accessibile presso il Sito web e la Rete di distribuzione dell'Operatore; **aa) Servizi**: l'insieme dei servizi oggetto del Contratto; **bb) Servizio a Sovrapprezzo**: servizio fornito attraverso reti di comunicazione elettronica accessibili al pubblico, anche mediante l'uso di specifiche numerazioni nazionali o internazionali a ciò dedicate, che consente l'accesso del Cliente ad informazioni o prestazioni a pagamento; **cc) Servizio Assistenza Clienti:** il servizio assistenza prestato dall'Operatore, disciplinato dalla Carta dei Servizi e dalle presenti Condizioni Generali, e reso accessibile al Cliente ai recapiti indicati nella Carta dei Servizi, sul Sito Web dell'Operatore e in fattura; **dd) Servizio di Accesso ad Internet:** il servizio che consente al Cliente di collegarsi a Internet; **ee) Servizio di Comunicazione Telefonica Nomadico**: servizio che consente al Cliente di originare e ricevere chiamate nazionali e internazionali in modo svincolato da una particolare ubicazione fisica; **ff) Servizio di Registrazione e Gestione del nome a dominio**: il servizio che consiste nella registrazione di nomi a dominio, nonché nelle attività accessorie o conseguenti e, ove previsto, nel rinnovo del nome a dominio e nel suo mantenimento; **gg) Servizio E-mail:** il servizio che consente l'utilizzo di una o più caselle di posta elettronica; **hh) Servizio Hosting**: il servizio che consiste nell'allocare uno spazio *web* sul server dell'Operatore rendendolo, ove richiesto, accessibile dalla rete Internet; **ii) Servizio Mobile**: servizio che, secondo quanto specificato nel Modulo d'Ordine e nella Scheda Servizio, consente di effettuare comunicazioni in mobilità; può includere il Servizio Telefonico Accessibile al Pubblico in mobilità, SMS e servizi di "traffico dati" (MMS, accesso ad Internet, traffico WAP, utilizzo di punti di accesso -APN- dedicati, etc.); **jj) Servizio Telefonico Accessibile al Pubblico:** il servizio accessibile al pubblico che consente al Cliente, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, di effettuare e ricevere, direttamente o indirettamente, chiamate nazionali e internazionali, tramite uno o più numeri che figurano in un piano di numerazione nazionale e di accedere ai servizi di emergenza e che può includere anche l'assistenza di un operatore, il servizio di inserimento in un elenco abbonati e relativi servizi di consultazione; **kk) Sito web:** indica il sito internet dell'Operatore identificato con l'indirizzo ***www.panservice.it***; **ll) Tecniche di comunicazione a distanza,** indicano i mezzi che, senza la presenza fisica dell'Operatore (o della sua Rete di distribuzione) e del Cliente, possono essere impiegati per la conclusione del Contratto secondo le modalità di seguito indicate: (i) ***on line***, sul Sito web dell'Operatore, per mezzo di procedura guidata ivi descritta, (ii) ***per e-mail***, con scambio di messaggi di posta elettronica, (iii) ***per posta,*** *(iv)* ***via fax***, inviando la documentazione ai recapiti indicati dall'Operatore, (v) ***per telefono***, chiamando il numero indicato dall'Operatore; **ll) Tecnologia VoIP (*Voice over IP*):** insieme di protocolli, tecnologie e infrastrutture di rete che, sfruttando una connessione Internet o altra rete che utilizza il protocollo IP e/o la commutazione di pacchetto, rende possibile fornire Servizi di Fonia, anche integrati con dati, suoni e immagini, servizi a valore aggiunto, servizi di condivisione in tempo reale di risorse e informazioni.

2. Oggetto – 2.1. Il Contratto disciplina il rapporto tra l'Operatore e il Cliente in ordine alla fornitura dei Servizi indicati nel Modulo d'Ordine, con le eventuali modifiche ai sensi del successivo articolo 6; **2.2.** Il presente Contratto sostituisce eventuali precedenti intese, accordi o contratti tra il Cliente e l'Operatore relativi alla fornitura di Servizi già in essere.

3. Proposta del Cliente – 3.1. Il Cliente, sottopone all'Operatore la proposta, debitamente datata e sottoscritta, compilando l'apposito Modulo d'Ordine dei Servizi, dopo aver letto e accettato le presenti Condizioni Generali, la relativa Scheda Servizio e la Carta dei Servizi; **3.2.** La proposta può essere sottoposta all'Operatore anche con Tecniche di comunicazione a distanza, conformemente alle disposizioni del Codice del Consumo e della delibera AGCom n. 664/06/CONS e s.m.i. In tal caso, ai fini dell'attivazione dei Servizi, il Cliente deve comunque confermare per iscritto la proposta ai sensi del successivo art. 3.4. Ove ritenga di non aver richiesto il Servizio può proporre opposizione in ogni tempo e con qualsiasi mezzo ai sensi dell'articolo 57 del Codice del Consumo; **3.3.** Qualora la proposta sia sottoposta per via telematica e senza scambio di messaggi di posta elettronica o comunicazioni individuali equivalenti, l'Operatore, senza ingiustificato ritardo, accusa ricevuta dell'Ordine per via telematica mettendo a disposizione del Cliente le informazioni di cui all'art. 13, comma 2, d.Lgs. 9 aprile 2003, n. 70 e s.m.i**.** Resta inteso che tale ricevuta non costituisce accettazione della proposta del Cliente salvo sia diversamente specificato; **3.4.** L'Operatore mette a disposizione del Cliente, in forma cartacea o su supporto duraturo a lui accessibile, ad esempio in una sezione ad accesso riservato dedicata al Cliente sul Sito Web, i moduli e documenti contrattuali. Ai fini dell'attivazione dei Servizi, il Cliente deve restituirli all'Operatore, debitamente datati, compilati e sottoscritti secondo le istruzioni di quest'ultimo, unitamente alla copia di un proprio documento d'identità valido. Il Cliente è responsabile della completezza e veridicità delle informazioni fornite all'Operatore anche ai sensi e per gli effetti di cui al D.P.R. n. 445/2000 e s.m.i. In ogni caso, l'Operatore ha il diritto di assumere le informazioni necessarie all'esecuzione del Contratto, nel rispetto del Codice della Privacy; **3.5.** Con la sottoposizione della proposta il Cliente dichiara, sotto la propria totale ed esclusiva responsabilità: di avere la capacità giuridica di sottoscrivere il Contratto, di aver raggiunto la maggiore età, e che tutti i dati forniti sono veritieri. Il Cliente si impegna altresì a comunicare all'Operatore errori, omissioni, o variazioni dei dati forniti per tutto il periodo contrattuale.

4. Accettazione della Proposta e conclusione del Contratto – 4.1. Il Contratto si conclude nel momento in cui l'Operatore comunica per iscritto al Cliente la propria accettazione ovvero attiva i Servizi o uno di essi, nel qual caso il Contratto sarà concluso solo per i Servizi attivati; **4.2.** L'Operatore si riserva di non accettare la proposta del Cliente in presenza di circostanze tali da poter pregiudicare o impedire il regolare adempimento degli obblighi contrattuali e, in ogni caso, qualora: (a) il Cliente sia stato precedentemente inadempiente nei confronti dell'Operatore; (b) il Cliente risulti protestato o soggetto a procedure esecutive; (c) il Cliente non risulti avere debitamente documentato 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; (d) il Cliente risulti civilmente incapace; (e) l'erogazione dei Servizi risulti impossibile o eccessivamente difficoltosa per qualsiasi motivo di natura tecnica od organizzativa; (f) la documentazione contrattuale che il Cliente ha consegnato all'Operatore ai sensi dei precedente articolo 3.1 e 3.2, oppure 3.4., è in tutto o in parte incompleta o illeggibile. L'Operatore comunicherà e motiverà al Cliente il rifiuto della proposta.

5. Durata del Contratto e recesso – 5.1. Il Contratto è a tempo indeterminato a decorrere dalla data di attivazione dei Servizi; **5.2.** Al Cliente è riconosciuta la facoltà di recedere dal Contratto e di cambiare operatore in ogni momento e senza alcuna penalità, con preavviso di 30 (trenta) giorni, mediante comunicazione scritta da inviare all'Operatore a mezzo raccomandata A/R o via fax confermato mediante raccomandata A/R entro le 48 (quarantotto) ore successive; **5.3.** Il recesso è efficace decorsi 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione della relativa comunicazione. Entro lo stesso termine l'Operatore provvede alla disattivazione dei Servizi e/o al trasferimento dell'utenza, con eventuale addebito dei relativi costi giustificati, antecedenti e successivi al recesso. Tali costi giustificati includono quelli specificati nel Modulo d'Ordine o nella Scheda Servizi e periodicamente aggiornati sul Sito *web* dell'Operatore secondo quanto previsto dalla L. n. 40/2007 e s.m.i. Nonché gli sconti o altri vantaggi economici fruiti dal Cliente in relazione ad una specifica promozione ove la promozione e/o i relativi benefici siano stati vincolati da Operatore ad una durata minima non ancora conseguita alla data di efficacia del recesso; **5.4.** Se il Contratto si conclude fuori dai locali commerciali dell'Operatore o attraverso Tecniche di comunicazione a distanza, in conformità agli articoli. 64 e 65 del codice del Consumo e alla

Delibera 664/06/CONS e s.m.i., il Cliente ha diritto di recedere, senza alcuna penalità, mediante comunicazione scritta, da inviare all'Operatore a mezzo raccomandata A/R, entro 10 (dieci) giorni lavorativi decorrenti dalla conclusione del Contratto o nel diverso termine previsto dalla Legge. La comunicazione può essere inviata, entro lo stesso termine, anche mediante telegramma, telex, posta elettronica e fax, a condizione che sia confermata mediante raccomandata A/R entro le 48 (quarantotto) ore successive. Il diritto di recesso entro il termine predetto è escluso, nei limiti consentiti dalla Legge, allorquando l'Operatore abbia già dato inizio all'esecuzione del Contratto con il consenso del Cliente, fermo restando il diritto di recesso di cui ai precedenti articoli 5.2 e 5.3 e il diritto del Cliente di recedere in ogni tempo senza penali ove sussista l'oggettiva impossibilità di attivare in concreto i Servizi; **5.5.** Qualora il Contratto abbia ad oggetto più Servizi, salva diversa disposizione, il Cliente potrà recedere limitatamente ad uno o più di essi; **5.6.** Con il ricevimento della comunicazione di recesso inviata nei termini e secondo le modalità sopra descritti, le Parti sono sciolte dalle rispettive obbligazioni derivanti dal Contratto, fatte salve le obbligazioni derivanti dall'esecuzione, anche parziale, di quest'ultimo, ivi compreso l'obbligo di restituzione entro 10 (dieci) giorni lavorativi giorni di eventuali beni e/o Apparati consegnati al Cliente per la fruizione dei Servizi, o l'obbligo di corrisponderne il valore, secondo quanto specificato nel Modulo d'Ordine e/o sul Sito web dell'Operatore; **5.7.** Al momento dello scioglimento del Contratto il Cliente ha diritto al riconoscimento dell'eventuale Credito residuo con le modalità e i termini di cui al Servizio Assistenza Clienti, alla Carta Servizi o al Sito web; **5.8.** Il Cliente accetta e prende atto che la cessazione a qualunque titolo dei Servizi comporta la cancellazione dei dati relativi ai Servizi medesimi non vincolati da obblighi di legge.

6. Modifiche del Contratto – 6.1. L'Operatore può modificare le specifiche tecniche dei Servizi, aggiornare le condizioni economiche applicate, variare le presenti Condizioni Generali, per esigenze tecniche, economiche o legate alla evoluzione del mercato, con comunicazione scritta inviata al Cliente unitamente alla fattura o, separatamente, a mezzo del servizio postale e/o con le diverse modalità previste dalla Legge; **6.2.** Le modifiche, salvo quelle palesemente migliorative, si intendono accettate dal Cliente e divengono efficaci se, decorsi 30 (trenta) giorni dalla ricezione della comunicazione suddetta, questi non comunichi il proprio recesso per iscritto all'Operatore a mezzo raccomandata A/R o via fax. Tale eventuale recesso è senza costi o penalità a carico del Cliente. Si intendono sempre palesemente migliorative le modifiche che comportano esclusivamente il miglioramento di una o più condizioni tecniche e/o economiche di un dato Servizio; **6.3.** Il Cliente può chiedere di modificare i Servizi oggetto del Contratto e/o le relative condizioni tecniche ed economiche indicate nel Modulo d'Ordine nei limiti della, e in conformità alla, Offerta dell'Operatore. A tal fine trovano applicazione le disposizioni del precedente articolo 3; **6.4.**L'Operatore si riserva di non accettare la richiesta di modifica in presenza di circostanze tali da poter pregiudicare o impedire il regolare adempimento degli obblighi contrattuali e, in ogni caso, qualora si verifichi una delle ipotesi di cui al precedente articolo 4.2. In ogni caso, l'Operatore comunica e motiva al Cliente il suo eventuale diniego di modifica.

7. Attivazione dei servizi – 7.1. Salvo diverso accordo tra le parti e quanto disposto al successivo art. 7.2, l'Operatore attiva i Servizi richiesti entro il termine di 30 (trenta) giorni dalla data nella quale il Cliente ha sottoposto la propria proposta all'Operatore o entro il diverso termine previsto dal Contratto; **7.2.** L'attivazione dei Servizi presuppone l'esito positivo della verifica della fattibilità tecnica, organizzativa e amministrativa dell'erogazione. L'Operatore comunica al Cliente, in forma scritta o su supporto duraturo a lui accessibile, eventuali circostanze ostative e/o indisponibilità anche temporanea delle risorse a ciò necessarie, provvedendo a tale informativa tempestivamente e, comunque, entro il medesimo termine previsto dal Contratto per l'attivazione dei Servizi; **7.3.** Il Cliente si obbliga a predisporre, a propria cura e spese, i locali per la fruizione dei Servizi e per l'installazione e/o applicazione degli Apparati di cui al successivo art. 15, e a garantire in tali locali la continuità del servizio elettrico; **7.4.** L'eventuale ritardo nell'attivazione per cause imputabili all'Operatore conferisce al Cliente il diritto agli indennizzi secondo quanto previsto nella Carta dei Servizi. Il diritto alla corresponsione degli indennizzi suddetti è escluso in tutti i casi di impossibilità definitiva o temporanea della prestazione non imputabili all'Operatore, ivi incluse le ipotesi di: caso fortuito, forza maggiore, il caso in cui il Cliente non abbia provveduto in conformità ai precedenti articoli 3.4 e 7.3, e le circostanze ostative specificatamente attinenti la sede del Cliente, accertabili dall'Operatore solo in un momento successivo a quello da cui decorre il termine di attivazione. Salvo quanto previsto dall'art. 1256 del Codice Civile, in tali casi il termine di attivazione si intende sospeso per tutto il tempo in cui perdura la situazione ostativa all'attivazione, fermo restando l'obbligo dell'Operatore di dare tempestiva e motivata comunicazione al Cliente dell'impedimento accertato e, ove possibile, del ritardo che ne può conseguire; **7.5.** L'Operatore comunica al Cliente l'attivazione dei Servizi nei tre giorni lavorativi successivi alla stessa. I Servizi si intendono regolarmente attivati, a decorrere dalla predetta comunicazione ove, nei tre giorni lavorativi successivi alla sua ricezione, il Cliente non segnali malfunzionamenti e/o guasti mediante raccomandata A/R, via fax o per posta elettronica.

8. Modalità di fornitura e fruizione dei servizi – 8.1. L'Operatore fornisce al Cliente i Servizi specificati nella proposta, alle condizioni, con le modalità, le caratteristiche e i limiti previsti dal Contratto. In ogni caso, previa comunicazione al Cliente, l'Operatore può ricorrere a modalità alternative di erogazione del Servizio per sopperire a temporanei impedimenti; **8.2.** Informazioni sulla qualità e tempestività dei Servizi, sugli indennizzi e i rimborsi applicabili in caso di mancato rispetto degli stessi, e sulle modalità di reclamo sono contenute nella Carta dei Servizi; **8.3.** Il Cliente prende atto che per accedere ed usufruire dei Servizi deve puntualmente attenersi alle procedure di sicurezza e di accesso e alle istruzioni tecniche impartite dall'Operatore; **8.4.** L'accesso e l'utilizzo dei Servizi possono essere subordinati dall'Operatore ad una procedura di autenticazione, basata su un codice di identificazione (*user name*) e una parola chiave (*password*/PIN), che il Cliente può modificare in qualsiasi momento e ha l'onere di cambiare periodicamente.

9. Servizio di Fonia, servizi accessori e numerazioni – 9.1. Il "Servizio di Fonia" è il Servizio Telefonico Accessibile al Pubblico, il Servizio di Comunicazione Telefonica Nomadico, o altro servizio di comunicazione elettronica che consente al Cliente, direttamente o indirettamente, di originare e/o ricevere comunicazioni vocali, con le modalità, caratteristiche tecniche e i limiti indicati nel Contratto. Le modalità di fornitura indiretta includono la fornitura: (i) con accesso indiretto mediante servizi di selezione o preselezione dell'Operatore sulla linea telefonica fornita al Cliente da un altro operatore, (ii) con accesso indiretto su linea di accesso a larga banda fornita al Cliente da altro operatore, e (iii) mediante rivendita del servizio di fonia e/o di accesso di altro operatore. Le modalità di fornitura, le caratteristiche e i limiti dello specifico Servizio di Fonia scelto dal Cliente sono indicate nel Contratto; **9.2.** La Numerazione Geografica è associata nei sistemi dell'Operatore al domicilio dichiarato dal Cliente nel Modulo d'Ordine del Servizio al quale è destinata. Il Servizio al quale è destinata la Numerazione Geografica può essere fruito dal Cliente unicamente nello specifico domicilio al quale è associata la Numerazione Geografica salvo sia diversamente stabilito dal Contratto; in tal ultimo caso, la Numerazione Geografica può essere utilizzata dal Cliente esclusivamente nell'ambito distrettuale di appartenenza o all'interno dell'area indicata nel Contratto in Conformità alla Legge; **9.3.** La Numerazione Nomadica e la Numerazione Mobile sono svincolate dall'indirizzo dichiarato dal Cliente nel Modulo d'Ordine del Servizio e da uno specifico distretto telefonico. Ogni identificativo d'utenza è comunque associato nei sistemi dell'Operatore all'indirizzo dichiarato dal Cliente nel Modulo d'Ordine del Servizio, anche ai fini delle chiamate di emergenza in presenza di impedimenti tecnici ad una più affidabile localizzazione; il Cliente è tenuto a comunicare tempestivamente all'Operatore, con conferma scritta nelle successive 48 ore, eventuali variazioni del recapito indicato; **9.4.** Il Servizio Telefonico Accessibile al Pubblico e il Servizio di Comunicazione Telefonica Nomadico includono l'accesso gratuito al numero unico di emergenza europeo "112" e agli altri numeri di emergenza nazionali. Ai fini dell'accesso ai servizi di emergenza, l'Operatore provvede alla localizzazione del chiamante nella misura in cui sia tecnicamente fattibile, come meglio specificato nel Contratto. Il Cliente prende atto che quando il Servizio è offerto con Tecnologia VoIP l'accesso ai servizi di emergenza dipende anche dalla continuità del servizio elettrico con conseguente opportunità di munirsi per le chiamate ai numeri di emergenza anche di un servizio di chiamata con tecnologia tradizionale, a commutazione di circuito; **9.5.** Il Servizio Telefonico Accessibile al Pubblico include, a richiesta, la Portabilità del Numero disciplinata dalla Legge; **9.6.** Il Servizio di Fonia offerto con Tecnologia VoIP presuppone idonea connettività a banda larga a Internet, flusso elettrico continuo e interoperabilità degli apparati usati dal Cliente. Il Cliente prende atto che (i) l'assenza del flusso elettrico, (ii) le problematiche di interoperabilità relative ad apparati non forniti dall'Operatore, e (iii) l'indisponibilità di un servizio di accesso a banda larga continuo e ininterrotto quando lo stesso sia fornito da terzi, determinano l'impossibilità di originare e/o ricevere comunicazioni, per causa non imputabile all'Operatore. Il Cliente prende altresì atto che la qualità del Servizio VoIP dipende strettamente dalla disponibilità di banda al momento del collegamento a Internet sulla quale possono incidere negativamente i fattori indicati al successivo articolo 10.5, indipendenti dall'Operatore Il Cliente ha cura di adottare misure di protezione degli apparati che utilizza per fruire del Servizio di Fonia in Tecnologia VoIP, quali "antivirus" e "firewall" opportunamente aggiornati, al fine di limitare il pericolo di utilizzo illecito del Servizio da parte di terzi; **9.7.** In tutti i casi di fornitura del Servizio Fonia con accesso indiretto, la sospensione o cessazione del contratto del Cliente con l'operatore di accesso e/o del relativo servizio di accesso determinano l'impossibilità della fornitura del servizio di Fonia per causa non imputabile all'Operatore. Sia nei casi di fornitura diretta sia nei casi di fornitura indiretta non è consentita al Cliente del Servizio di Fonia la selezione o preselezione di un altro operatore; **9.8.** In caso di Servizio Telefonico Accessibile al Pubblico erogato in modalità prepagata, esaurito il credito disponibile, fino al reintegro del credito e/o alla cessazione del Contratto per tale Servizio, l'Operatore fornirà l'accesso ai soli servizi di emergenza e al Servizio Assistenza Clienti, ove tecnicamente possibile e imposto dalla Legge. E' facoltà dell'Operatore consentire fino al reintegro del credito e/o alla cessazione del Contratto per tale Servizio anche il traffico entrante.

10. Servizio di Accesso ad Internet - 10.1. Il Servizio di Accesso a Internet è erogato con le modalità, le caratteristiche e i limiti indicati nel Contratto. Il Cliente può verificare sul Sito Web dell'Operatore la disponibilità del Servizio. Previo consenso del Cliente, l'Operatore può attivare ed erogare il Servizio di Accesso ad Internet con una tecnologia di accesso diversa da quella inizialmente optata se, all'esito delle verifiche di fattibilità tecnico-ambientale, risulti opportuno per garantire l'erogazione efficiente del Servizio al Cliente; **10.2**. Sulla Scheda Servizio e/o nel Modulo d'Ordine sono indicate al Cliente la tecnologia utilizzata nell'accesso, le caratteristiche minime che il sistema di accesso deve possedere per la corretta esecuzione del Contratto, e, anche rinviando ad apposita informativa resa disponibile prima della conclusione del Contratto, i seguenti indicatori specifici di qualità del Servizio: la velocità di trasmissione dati, e più specificatamente la banda minima e massima in *downloading* e in *uploading,* il valore massimo del ritardo di trasmissione dati in una singola direzione e il tasso di perdita dei pacchetti proprio del Servizio. Ulteriori informazioni sulle prestazioni fornite con il Servizio, note esplicative di eventuali limitazioni e relative conseguenze, maggiori informazioni sulla qualità del Servizio e sul relativo servizio di verifica per il Cliente, sono rese disponibili sul Sito Web dell'Operatore, dove sono periodicamente aggiornate secondo quanto previsto dalla Legge. La presente disposizione non si applica al Servizio Mobile; **10.3.** L'Operatore si impegna a rispettare i valori degli indicatori specifici di qualità del Servizio di cui al precedente articolo 10.2. Se, attraverso il servizio di verifica gratuito della qualità del Servizio previsto dalla Legge per tali indicatori, nei limiti di applicabilità dello stesso, il Cliente riscontra valori peggiori rispetto a quelli indicati dall'Operatore per lo specifico Servizio può presentare entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura effettuata, reclamo circostanziato all'Operatore e, ove il livello di qualità del Servizio non sia ripristinato entro 30 (trenta) giorni dalla presentazione del reclamo nelle modalità previste dalla Carte dei Servizi, ha facoltà di recedere senza penali dal Contratto per la parte relativa al Servizio stesso, mediante comunicazione da inviare all'Operatore con raccomandata A/R nel rispetto del termine di preavviso di 30 (trenta) giorni. Il servizio di verifica non può essere riusato dal Cliente prima che siano trascorsi 45 giorni dalla data dell'ultima misura effettuata o prima del diverso termine indicato sul sito *www.misurainternet.it*; **10.4.** Il Cliente prende atto ed accetta che l'erogazione del Servizio di Accesso a Internet e dei Servizi la cui erogazione richiede una connessione ad Internet presuppone la presenza del flusso elettrico e il corretto funzionamento della linea eventualmente gestita da operatori terzi. La responsabilità dell'Operatore è esclusa per i disservizi conseguenti al venir meno dei presupposti suddetti; **10.5.** Il Cliente prende atto ed accetta che le velocità effettive (di accesso e di navigazione) dipendono anche da fattori tecnici indipendenti dall'Operatore, quali: le condizioni della linea fisica di accesso; la capacità dei *server* cui ci si collega, il livello di congestione della rete Internet, l'eventuale adozione di pratiche di prioritarizzazione, le caratteristiche del terminale con il quale il Cliente è collegato, il livello di congestione della eventuale rete interna del Cliente, e problematiche inerenti la sua non corretta installazione, se effettuata da terzi. Il Cliente prende atto ed accetta che per i Servizi forniti con accesso *wireless* mediante utilizzo di frequenze in banda condivisa e senza protezione dalle interferenze (es. Wi-Fi) l'Operatore non può garantire la qualità del servizio e non può pertanto essere ritenuto responsabile per disservizi derivanti da interferenze elettromagnetiche indipendenti dall'Operatore. Il Cliente prende atto ed accetta che, in ogni caso, la fruizione dei Servizi in modalità wireless (es. Wi-Fi) potrebbe essere influenzata dalla distanza della stazione base di riferimento e dalle

condizioni dello spettro elettromagnetico, nonché da situazioni ambientali e/o architettoniche non prevedibili o non dichiarate dal Cliente o comunque tali da ostacolare il segnale radio, attenuarlo notevolmente o annullarlo completamente. In tal caso la corretta esecuzione del Contratto potrebbe richiedere l'installazione di ulteriori e necessari componenti per consentire l'erogazione del Servizio, che, salvo diversa previsione, sarà effettuata a cura e spese del Cliente; **10.6.** In caso di sottoscrizione del Servizio di Accesso a Internet è consigliabile dotarsi di sistemi di Firewall, Antivirus e/o sistemi equipollenti al fine di evitare problemi di sicurezza, privacy e distruzione dei dati archiviati; **10.7**. Il Cliente potrà richiedere i servizi eventualmente offerti dall'Operatore per limitare il pericolo di aggressione esterna e/o dispersione dei dati conseguenti e comunque intrinseci all'uso di internet (ad esempio il servizio "antivirus", il servizio "mail antispam" e il servizio "firewall"), il Cliente prende atto ed accetta che allo stato non esistono misure o tecnologie tali da garantire l'assoluta protezione del sistema operativo del Cliente. In ogni caso, l'Operatore attiverà detti servizi in modalità che assicuri il miglior grado di protezione possibile. La modifica delle modalità predefinite e/o originariamente impostata riduce e limita la capacità protettiva dei servizi erogati e, pertanto, esclude ogni responsabilità dell'Operatore per le conseguenze da ciò derivanti; **10.8.** Il Cliente prende atto che, in caso di Servizi di Accesso ad Internet di tipo DialUp, il costo del collegamento telefonico via *modem* al più vicino nodo dell'Operatore è a suo esclusivo carico e verrà tariffato dall'Operatore o dal diverso fornitore dei servizi telefonici in base al relativo piano tariffario; **10.9.** In caso di indisponibilità di indirizzi IP di tipo IPv4 verranno assegnati al Cliente indirizzi IP di tipo IPv6. L'uso di indirizzi IP di un protocollo potrebbe non consentire l'accesso a servizi basati su indirizzi IP dell'altro protocollo.

11. Nomi a dominio – 11.1. L'Operatore, previo conferimento del mandato di pagamento, provvederà ad inviare la richiesta di registrazione e/o trasferimento del dominio alla Registration Authority competente, sulla base dei dati forniti dal Cliente, rispettando l'ordine cronologico delle richieste pervenute. Resta inteso che l'Operatore non potrà garantire il buon esito dell'operazione richiesta né potrà ritenersi responsabile per la mancata assegnazione e/o trasferimento del dominio, eccezion fatta per il caso di violazione, ad esso imputabile, delle regole e procedure stabilite dalla predetta autorità; **11.2.** Il Cliente prende atto del fatto che il dominio indicato ai fini della registrazione potrebbe non essere disponibile, sebbene non inserito nei database delle Registration Authorities; **11.3.** Il Cliente è altresì informato del fatto che il buon esito della registrazione e dell'assegnazione del nome a dominio è subordinato all'attivazione e alla configurazione di una casella di posta elettronica cd. "Postmaster" che l'Operatore, ove richiesto, provvederà ad attivare. Salvo diverso accordo scritto, il Cliente sarà responsabile della verifica periodica svolta dalla Registration Authority attraverso l'invio e la ricezione di messaggi di posta elettronica; **11.4.** La registrazione del nome a dominio comporta l'inserimento dei dati personali del Cliente all'interno di un registro pubblicamente accessibile. Il Cliente potrà considerarsi assegnatario di diritti d'uso del nome a dominio dal momento in cui detta qualità risulterà nel database dell'autorità competente; **11.5.** Il Cliente dovrà fornire con cura ed attenzione le informazioni necessarie alla richiesta del Servizio e controllare il corretto inserimento dei dati relativi alla titolarità del dominio nel database dell'autorità. In assenza di contestazione da far pervenire all'Operatore entro 15 giorni dall'assegnazione del dominio, i dati saranno considerati corretti; **11.6.** Qualora il Cliente intenda affidare all'Operatore la gestione di un dominio registrato ad opera di altro fornitore di servizi internet (ISP), dovrà tempestivamente fornire il codice di identificazione e la password associate. Ove i dati predetti non siano disponibili, l'Operatore comunicherà all'ISP la volontà del trasferimento di gestione in nome e per conto del Cliente; **11.7.** Ove richiesto, l'Operatore provvederà a svolgere l'attività di gestione individuata nel modulo d'Ordine e nella Scheda Servizio ed a curare il rinnovo del dominio ed il suo mantenimento; **11.8.** Salvo diverso accordo, il Cliente avrà l'onere di controllare la scadenza della registrazione del nome a dominio e di chiedere all'Operatore, nei tempi previsti, eventuale disdetta. In caso contrario, l'Operatore provvederà ad effettuare il rinnovo del dominio nel rispetto delle regole e procedure stabilite dalle autorità competenti. Qualora intervenga un mutamento delle relative tariffe, gli eventuali maggiori importi anticipati dall'Operatore saranno addebitati al Cliente; **11.9.** Il Cliente è informato del fatto che il nome a dominio può essergli revocato d'ufficio dalle Autorità competenti o a seguito di procedure stragiudiziali; **11.10** La cessazione del Contratto per qualunque causa comporterà la cancellazione del dominio, salvo sia stato concordato il suo trasferimento a terzi.

12. Servizio e-mail – 12.1. Il Cliente prende atto, anche ai fini del successivo articolo 16.3, che eventuali sospensioni, interruzioni o disservizi limitati al Servizio di Accesso ad Internet non pregiudicano la fruizione del Servizio E-mail rimasto attivo, in quanto accessibile da un qualsiasi terminale dotato di una connessione ad Internet; **12.2.** Il Cliente prende atto che eventuali servizi di filtraggio dei contenuti quali, a titolo non esaustivo, antivirus o antispam, essendo basati su tecnologie euristiche, non possono garantire una tutela integrale da infezioni o falsi allarmi e sono erogati in modalità best-effort; **12.3.** Qualora il Cliente non acceda alla propria casella di posta, se offerta a titolo gratuito, per un periodo superiore a 6 (sei) mesi, l'Operatore potrà disattivare la casella medesima. In tale caso tutti i messaggi di posta verranno cancellati. Il solo account sarà comunque conservato dall'Operatore per un periodo di 3 (tre) mesi e potrà essere riassegnato al Cliente che ne faccia espressa richiesta; **12.4.** Il Cliente prende atto ed accetta che il servizio presuppone la corretta configurazione del dominio e che in caso di variazioni o modifiche dovute a riconfigurazioni del record MX, del DNS, o spostamento, cancellazione, sospensione o scadenza del dominio il servizio non potrà operare correttamente. Inoltre il raggiungimento della capienza massima della casella inibirà la ricezione di ulteriori messaggi; **12.5.** Alla scadenza del servizio di posta elettronica offerto a titolo oneroso o in abbinamento ad altri servizi, salvo rinnovo, verrà inibito l'accesso in lettura; dopo 15 (quindici) giorni, salvo rinnovo, verrà inibita la ricezione di ulteriori messaggi e riabilitato l'accesso in lettura; dopo ulteriori 15 (quindici giorni), salvo rinnovo, tutti i messaggi di posta verranno cancellati e l'account sarà reso nuovamente disponibile.

13 Servizio Hosting – 13.1. L'Operatore effettua le operazioni necessarie ad ospitare sul proprio *server* lo spazio web del Cliente, curando gli adempimenti atti ad assicurare la visibilità del sito sulla rete Internet ed il funzionamento del sistema; **13.2.** Il Cliente può usufruire dello spazio web fornito ed immettervi i propri contenuti fino al raggiungimento della capacità massima individuata nel Contratto; **13.3.** Il Cliente deve provvedere al backup (copia di sicurezza) dei dati presenti nel proprio spazio web al fine di poter provvedere autonomamente ad un ripristino a seguito di guasti e/o perdite di dati per qualsivoglia causa.

14. Sospensione dei servizi – 14.1. Eventuali sospensioni e/o limitazioni dei Servizi dovute a interventi programmati di manutenzione e riparazione, verranno comunicate al Cliente con il preavviso previsto dal Contratto o, in difetto, di almeno 24 (ventiquattro) ore; **14.2.** L'Operatore potrà sospendere in ogni momento i Servizi, in tutto o in parte, anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete e agli apparati di erogazione dei Servizi dell'Operatore o di suoi fornitori, nonché nel caso di modifiche e/o manutenzioni straordinarie non programmate o altre esigenze tecniche o gestionali non programmabili; **14.3.** Resta inteso che qualora sia disposta la sospensione dei Servizi, l'Operatore fornirà l'accesso ai servizi di emergenza e al Servizio Assistenza Clienti, ove tecnicamente possibile e imposto dalla Legge.

15. Apparati – 15.1 Per la fornitura dei Servizi, l'Operatore, ove previsto, potrà consegnare al Cliente Apparati in comodato d'uso e/o in locazione per tutta la durata del Contratto. L'Operatore si riserva il diritto di modificarli o sostituirli, a propria cura e spese; **15.2.** Il Cliente dovrà custodire e conservare gli Apparati con la massima cura e diligenza, assumendo al riguardo ogni rischio relativo al deterioramento che non sia conseguenza dell'uso normale e non potrà modificarli, smontarli, aprirli o manometterli; **15.3.** Il Cliente utilizzerà gli Apparati in conformità alla normativa vigente e nel rispetto dei diritti dei terzi, seguendo le istruzione tecniche d'uso impartite dall'Operatore; **15.4.** Il Cliente prende atto che gli Apparati sono prodotti da terzi. L'Operatore risponderà di eventuali vizi e/o malfunzionamenti nel rispetto della normativa, salvo il caso di manomissione o modifiche degli Apparati da parte del Cliente o di terzi; **15.5**. In caso di cessazione del rapporto contrattuale in essere tra le Parti, gli Apparati dovranno essere restituiti all'Operatore, a cura e spese del Cliente, entro 10 (dieci) giorni lavorativi decorrenti dalla data della predetta cessazione. In alternativa, entro lo stesso termine, il Cliente potrà corrispondere all'Operatore il prezzo di listino eventualmente specificato dall'Operatore nel Contratto o nella bolla di consegna degli Apparati medesimi; **15.6.** In caso di apparati forniti in noleggio o in comodato d'uso la manutenzione dello stesso sarà a cura dell'Operatore, che sarà unico detentore della password di accesso all'apparato. Viceversa, ma con l'eccezione del servizio wireless, qualora l'apparato fosse acquistato o già di proprietà del Cliente l'apparato sarà gestito in autonomia dal Cliente, che sarà unico dententore della password di accesso all'apparato.

16. Servizio Assistenza Clienti – 16.1. L'Operatore fornisce l'assistenza tecnica, amministrativa e commerciale necessaria alla fruizione dei Servizi secondo quanto previsto nella Carta Servizi e nel Contratto. Il Cliente può contattare il Servizio Assistenza Clienti ai recapiti indicati nella Carta dei servizi, sul Sito web e in fattura; **16.2.** L'Operatore fornisce riscontro con la massima celerità ai reclami, alle richieste e alle segnalazioni del Cliente, nei tempi indicati nella Carta dei Servizi ed, eventualmente, in quelli più vantaggiosi specificati nella Scheda Servizio o nell'ulteriore documentazione contrattuale; **16.3.** Anche ai sensi dell'art. 1227 codice civile, il Cliente si impegna a dare tempestiva comunicazione del guasto e/o del malfunzionamento all'Operatore e ad attivarsi per ridurre l'eventuale danno, anche utilizzando i servizi offerti da altri operatori su altre piattaforme (es. servizi mobili); **16.4**. Al fine di realizzare gli interventi tecnici necessari e/o richiesti, il Cliente deve consentire all'Operatore, ovvero a terzi da questo incaricati, l'accesso ai propri siti, mettendo a disposizione quanto necessario per il corretto adempimento del Contratto e degli obblighi di Legge; **16.5.** Gli interventi per la riparazione di malfunzionamenti e/o guasti saranno gratuiti, salvo che gli stessi non risultino necessari e/o siano dovuti a dolo o colpa del Cliente o a malfunzionamenti dei suoi apparati; **16.6.** Qualora, per cause imputabili all'Operatore, la riparazione venga effettuata con ritardo rispetto ai tempi previsti, il Cliente avrà diritto agli indennizzi secondo quanto indicato nella Carta dei Servizi; **16.7.** I corrispettivi dovuti per l'assistenza tecnica non gratuita sono conoscibili presso il Sito web dell'Operatore e contattando il Servizio Assistenza Clienti.

17. Obblighi del Cliente – 17.1 Fermo restando ogni altro obbligo imposto dalla normativa vigente o dal Contratto, il Cliente si obbliga a: a) utilizzare i Servizi e gli Apparati eventualmente forniti in esecuzione del Contratto in conformità a tutte le leggi e regolamenti vigenti, ivi incluse le disposizioni a tutela del diritto d'autore, della proprietà intellettuale, della proprietà industriale, della riservatezza dei dati personali, dei diritti della personalità, della sicurezza e dell'integrità delle reti e dei sistemi informatici, e a non porre in essere attività contrarie a norma imperative, all'ordine pubblico e al buon costume e, in genere, alle leggi e regolamenti applicabili; b) fare un utilizzo personale dei Servizi e/o Apparati e pertanto non rivenderli, in tutto o in parte, e consentirne l'utilizzo ad eventuali terzi esclusivamente se da lui stesso autorizzati, e, in ogni caso, in conformità a quanto stabilito alla precedente lettera a), sotto la propria esclusiva responsabilità; c) qualora i Servizi prevedano l'utilizzo di password e/o codici di identificazione, a preservarne con la massima attenzione e diligenza la segretezza e la confidenzialità e a comunicarne tempestivamente e comunque per iscritto l'eventuale smarrimento, furto o perdita; d) effettuare periodicamente e a proprie spese, il salvataggio dei dati, manlevando l'Operatore da ogni responsabilità per eventuali perdite, danneggiamenti e indisponibilità degli stessi, salvo il caso in cui il servizio di *back-up* sia incluso tra i Servizi acquistati; e) utilizzare, per l'erogazione dei Servizi, unicamente gli Apparati forniti dall'Operatore o, comunque, sistemi di accesso, linee, cavi o altre apparecchiature compatibili, omologate e/o autorizzate e debitamente installate, in ottemperanza alla normativa vigente. f) comunicare, ove richiesto, le caratteristiche tecniche dei propri apparati al fine di consentire una verifica di compatibilità con il sistema di rete dell'Operatore; g) osservare le indicazioni e le istruzioni dell'Operatore per l'utilizzo dei Servizi e delle Apparati; m) non effettuare direttamente o tramite terzi, senza autorizzazione dell'Operatore, interventi sulle modalità di utilizzo dei Servizi; o) comunicare per iscritto ogni cambiamento dei propri dati identificativi ivi compresi i dati riguardanti il domicilio fiscale e/o la residenza e/o altro indirizzo rilevante ai fini dell'esecuzione del presente contratto e/o ai fini della fatturazione; **17.2** Il Cliente è tenuto a tenere indenne l'Operatore da ogni perdita, danno, responsabilità, costo, onere o spesa, incluse le spese legali, derivanti dalle violazioni di cui all'art. 17.1 o da azioni, pretese o eccezioni fatte valere da terzi, in relazione a inadempimenti e/o violazioni del Contratto, utilizzi abusivi e/o illeciti dei Servizi, o comunque atti sotto la responsabilità del Cliente.

18. Obblighi dell'Operatore – L'Operatore si impegna a fornire al Cliente i Servizi, nei termini e limiti previsti dal Contratto.

19. Limitazione di responsabilità – 19.1. L'Operatore non è responsabile per inadempimenti, ritardi, malfunzionamenti, guasti e interruzioni parziali o complete, temporanee o definitive, del Servizio, perdita di dati, danno diretto o indiretto, dovuti a causa di forza maggiore, a caso fortuito o a fatto del Cliente o di terzi; **19.2.** L'Operatore non può essere

ritenuto responsabile per disservizi derivanti da (i) sopravvenute condizioni di degrado del tratto terminale della rete fisica di accesso presso il Cliente o interferenze in ambiente cavo non prevedibili né evitabili da parte dell'Operatore; o da (ii) interferenze elettromagnetiche non dipendenti dall'Operatore stesso o dalla perdita di visibilità della stazione base dal domicilio del Cliente, per costruzione di nuovi edifici e/o strutture pubbliche e/o private e, più in generale, per situazioni ambientali e/o architettoniche non prevedibili o non dichiarate dal Cliente o comunque tali da ostacolare il segnale radio, da attenuarlo notevolmente o annullarlo completamente; **19.3.** L'Operatore non risponde del contenuto delle comunicazioni trasmesse e ricevute dal Cliente e/o da terzi che utilizzino i Servizi e ha diritto di rivalersi nei confronti del Cliente per ogni responsabilità che ne sia conseguita.

20. Corrispettivi, fatturazione e modalità di pagamento – 20.1. Per la fruizione dei Servizi il Cliente deve corrispondere all'Operatore gli importi previsti dal Contratto; **20.2.** I corrispettivi dei Servizi sono addebitati al Cliente con fatturazione realizzata con le modalità e i termini indicati nel Contratto e in difetto con cadenza bimestrale posticipata. I corrispettivi di installazioni e interventi di qualsiasi tipo sono fatturati dopo la loro esecuzione; **20.3.** Fermo restando quanto previsto dall'art. 22.1, il Cliente deve pagare gli importi fatturati nel termine indicato in fattura e con la modalità indicata nel Modulo d'ordine; **20.4.** A garanzia del pagamento dei corrispettivi, l'Operatore può chiedere al Cliente una somma di danaro per un importo pari al valore economico su base mensile dei Servizi o, comunque, con importi pari al valore dei consumi effettivi. Tale somma sarà restituita al Cliente entro 30 (trenta) giorni dalla cessazione del Contratto, in conformità dell'art. 1851 del Codice Civile, con la conseguente facoltà per l'Operatore di effettuare la compensazione a fronte di eventuali importi dovuti dal Cliente; **20.5.** Le fatture sono recapitate tramite il servizio "fatture on line" offerto dall'Operatore sul Sito web, per eliminare i costi dell'invio e i problemi della gestione cartacea delle fatture; la fattura è resa disponibile negli stessi termini previsti per la fatturazione cartacea nella sezione ad accesso riservato dedicata al Cliente sul Sito web e/o inviata tramite posta elettronica. Il recapito delle fatture in forma cartacea a mezzo del servizio postale, se richiesto, comporta l'addebito delle relative spese di spedizione, specificatamente indicate all'interno del documento contabile; **20.6.** Ove imposto dalla Legge, l'Operatore fornisce al Cliente il Codice di Trasferimento dell'Utenza: a) nella fattura periodicamente inviata al Cliente; b) entro 24 ore dal ricevimento della sua richiesta, ai recapiti (anche fax e e-mail) indicati nel successivo art. 31, e, ove possibile, c), in tempo reale, tramite il Servizio di Assistenza Clienti, via *call center* o IVR, o tramite il Sito Web dell'Operatore, nella sezione dedicata al Cliente, ad accesso riservato. Nel caso di modifiche, l'Operatore provvede ad inviare il nuovo Codice di Trasferimento dell'Utenza con comunicazione separata; **20.7.** Nel caso di *plafond* a tempo e/o volume di Servizi prepagati, salvo quanto disposto al precedente articolo 9.8 e ai successivi articoli da 27.2 a 27.7, detti Servizi cessano ad esaurimento del credito disponibile e il contratto sarà efficace nei limiti previsti dalla Scheda Servizi e/o dal Modulo d'ordine.

21. Mancato pagamento delle fatture – 21.1. Qualora il Cliente non corrisponda gli importi dovuti entro 15 (quindici) giorni dalla scadenza del termine indicato in fattura, l'Operatore ha diritto alla corresponsione degli interessi di mora calcolati su base annua in misura pari al tasso legale corrente, aumentati di 3 (tre) punti percentuali e comunque non eccedente la misura prevista dalla legge 7 marzo 1996, n. 108. E' fatto in ogni caso salvo il diritto dell'Operatore all'eventuale maggior danno; **21.2.** Salvo quanto disposto dall'articolo 22.1, in caso di mancata corresponsione degli importi dovuti dal Cliente alla scadenza indicata in fattura, l'Operatore può sospendere il Servizio non pagato e, ove tecnicamente inscindibili, anche gli altri Servizi ad esso collegati, previa comunicazione da inviare al Cliente con un preavviso di 15 giorni rispetto alla sospensione. Nei casi di frode, ripetuti ritardi di pagamento e/o ripetuti mancati pagamenti, l'Operatore può sospendere tutti i Servizi erogati al Cliente inadempiente. Resta ferma la facoltà dell'Operatore di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 23.2 delle presenti Condizioni Generali e di richiedere il rimborso delle spese nel frattempo sostenute per la sua esecuzione, nonché eventuali maggiori costi. Qualora sia sospeso il Servizio Telefonico Accessibile al Pubblico, è garantito l'utilizzo dei numeri di emergenza, ove tecnicamente possibile e imposto dalla Legge; **21.3.** Per ottenere il ripristino dei Servizi sospesi prima della risoluzione del Contratto, il Cliente è tenuto a corrispondere all'Operatore quanto dovuto, ivi inclusi gli importi previsti per la riattivazione. I Servizi sono riattivati dall'Operatore entro 2 (due) giorni lavorativi successivi alla comunicazione dell'avvenuto e provato pagamento; **21.4.** L'invio di comunicazioni A/R di messa in mora e preavviso cessazione a seguito di morosità del Cliente prevede l'addebito al Cliente del costo di invio della raccomandata secondo le vigenti tariffe di Poste Italiane.

22. Reclami, rimborsi e indennizzi – 22.1. Reclami rimborsi e indennizzi sono disciplinati dalla Carta dei Servizi. Le richieste di rimborso o i reclami concernenti la fatturazione devono essere prontamente inoltrati o confermati per iscritto dal Cliente all'Operatore, mediante raccomandata A/R o via fax, ed, in ogni caso, entro sei mesi dalla data di effettuazione del traffico al fine di consentire all'Operatore la conservazione dei dati necessaria agli accertamenti richiesti dall'utente in conformità alla Legge.

23. Clausola Risolutiva espressa – 23.1. L'Operatore può sospendere l'erogazione di uno o più Servizi e/o risolvere in tutto o in parte il Contratto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 del Codice Civile, al verificarsi di uno degli eventi di seguito riportati: a) violazione di uno o più degli obblighi del Cliente di cui all'art. 17 delle presenti Condizioni Generali tra quelli di seguito indicati: art. 17, comma 1, lett. "a" (utilizzo dei Servizi e/o degli Apparati in conformità a leggi e regolamenti); art. 17, comma 1, lett. "b"(divieto di rivendita e limiti all'utilizzo di terzi); art. 17, comma 1 lett. "e" (utilizzo di propri sistemi e/o apparati solo se compatibili, omologati e autorizzati), b) qualora il Cliente abbia fornito all'Operatore informazioni e/o dati personali e/o documenti falsi e/o contraffatti e/o non validi, inclusi in via esemplificativa e non esaustiva i dati personali ed i documenti necessari per l'attivazione dei servizi di cui all'art. 3, c) violazione dell'art. 28.3 delle presenti Condizioni Generali (divieto di rivendita, e/o trasformazione del traffico in relazione a Servizi Mobili); **23.2.** Ai fini del presente Contratto si considera (a) ritardato il pagamento avvenuto oltre la scadenza indicata in fattura; e (b) ripetuto inadempimento se nei 6 (sei) mesi precedenti la scadenza della fattura ci sono stati altri ritardi o mancati pagamenti relativi al Contratto, salvo quanto previsto dalle precedenti disposizioni. Previa diffida ad adempiere al Cliente entro 15 giorni l'Operatore può risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1454 del Codice Civile: (i) limitatamente allo specifico Servizio non pagato e ai Servizi ad essi collegati ove tecnicamente inscindibili, in caso di mancata corresponsione degli importi dovuti dal Cliente alla scadenza indicata in fattura,e (ii) per l'intero Contratto nei casi di frode o, di ripetuti inadempimenti; **23.3.** Il Contratto può essere risolto di diritto per sopravvenuta impossibilità dell'erogazione dei Servizi non imputabile all'Operatore, ai sensi dell'art. 1463 del Codice Civile, nonché in caso di eccessiva onerosità sopravvenuta a sensi dell'art. 1467 del Codice Civile; **23.4.** Nei casi di cui sopra, l'Operatore comunica la risoluzione del Contratto mediante raccomandata A/R, eventualmente anticipata per posta elettronica o via fax.

24. Cessione del Contratto – 24.1. Il Cliente non potrà cedere a terzi, in tutto o in parte, il presente Contratto senza la preventiva autorizzazione scritta dell'Operatore; **24.2**. Qualora l'Operatore acconsentisse alla cessione, il Cliente non sarà liberato dalle proprie obbligazioni ai sensi dell'art. 1408, comma 2, del Codice Civile; **24.3**. L'Operatore potrà cedere a terzi il presente Contratto, nonché in tutto o in parte, gli eventuali crediti vantati in virtù del medesimo, fermo restando la facoltà del Cliente di esercitare e tutelare i diritti derivanti dal presente Contratto nei confronti dei terzi cessionari.

25. Diritti di proprietà intellettuale, licenze d'uso – 25.1. Qualora l'Operatore abbia fornito al Cliente software, pacchetti e/o supporti informatici, programmi applicativi e ogni altro accessorio (ivi compreso il manuale d'uso) necessari per la fruizione dei Servizi, i correlati diritti di proprietà intellettuale resteranno di esclusiva titolarità dell'Operatore ovvero dei licenzianti di questo e alla cessazione del presente Contratto si intenderanno altresì cessate le eventuali licenze d'uso concesse a favore del Cliente; **25.2.** Il Cliente non potrà, salvo espressa autorizzazione da parte dell'Operatore, riprodurre, duplicare, ovvero consentire che altri riproducano o duplichino totalmente o parzialmente il contenuto dei predetti software, pacchetti e/o prodotti informatici, ovvero dei correlati manuali d'uso, cederli a titolo oneroso o gratuito a terzi, consentirne l'utilizzo da parte di terzi.

26. Migrazione del Servizio e Portabilità della numerazione – 26.1. La richiesta di Migrazione e/o di Portabilità del Numero implica volontà di recedere dal contratto stipulato con il precedente fornitore in relazione al servizio per il quale la richiesta è effettuata. Con la richiesta di Migrazione e/o di Portabilità del Numero non Mobile verso l'Operatore, il Cliente deve comunicare ad Operatore il Codice di Trasferimento dell'Utenza e, ove richiesto, il Carattere di Controllo, in modo esatto e completo affinché la Migrazione e/o la Portabilità possano andare a buon fine; **26.2.** Il Cliente prende atto che la richiesta di Migrazione e/o di Portabilità del numero, sia da terzi fornitori verso l'Operatore, sia dall'Operatore verso terzi fornitori, non lo solleva dall'adempimento degli obblighi derivanti dal contratto stipulato con l'operatore di provenienza (ivi incluso, quanto all'Operatore, l'obbligo di comunicare il recesso dal Contratto con le modalità ed i termini di cui all'art. 5), se non nei limiti e nel rispetto delle modalità e dei termini previsti dal contratto stesso e dalla Legge. L'Operatore non risponde per i disagi e i pregiudizi subiti dal Cliente, ivi compresi i maggiori oneri, costi e spese da quest'ultimo sopportati, che derivino dalla mancata conoscenza, da parte dell'Operatore medesimo: a) del recesso del Cliente dal Contratto; b) della richiesta di Migrazione e/o Portabilità del numero verso un terzo fornitore, quando detta mancata conoscenza sia conseguenza di omissioni e/o di violazioni di Legge imputabili all'operatore ricevente o al Cliente; **26.3.** Le modalità per chiedere la Migrazione e/o la Portabilità del numero sono specificate sul Sito web; **26.4.** Il Cliente che attiva il Servizio Telefonico Accessibile al Pubblico con l'Operatore può chiedere la Portabilità del Numero o, ove possibile, una nuova numerazione. Del pari, il Cliente che chieda la Migrazione dall'Operatore verso un terzo fornitore del Servizio Telefonico Accessibile al Pubblico può chiedere o meno la Portabilità del Numero. In caso di Migrazione del Servizio Telefonico Accessibile al Pubblico verso un terzo fornitore, senza richiesta di Portabilità del numero, l'Operatore è libero di riutilizzare la numerazione tornata nella sua disponibilità trascorsi i termini di Legge; **26.5.** Il Cliente è informato del fatto che: (a) nel caso di linee ISDN multinumero può chiedere di mantenere, nella Migrazione da e verso l'Operatore, i numeri secondari solo se chiede di mantenere anche quelli principali; (b) nel caso di gruppi di numerazione ridotta (GNR) può chiedere di mantenere l'intero blocco di numeri; **26.6.** La richiesta di Migrazione e/o Portabilità del numero verso l'Operatore è evasa dall'Operatore entro i termini e salvo i casi previsti dalla Legge e descritti sul Sito web. Poiché il buon esito della procedura di Migrazione e/o Portabilità del numero richiede comunque la cooperazione dell'operatore di provenienza e la richiesta scritta del Cliente completa delle informazioni necessarie (ivi incluso, per Servizi diversi dai Servizi Mobili, il corretto Codice Trasferimento dell'Utenza e Carattere di Controllo), resta inteso che l'Operatore non è responsabile per ritardi e/o disservizi nella Migrazione e/o Portabilità del numero, causati da fatti imputabili da operatori terzi e/o dal Cliente; **26.7.** In caso di richiesta di Migrazione e/o Portabilità del numero verso altro operatore, l'Operatore si impegna a collaborare con l'operatore terzo nei termini e con le modalità stabiliti dalla Legge, con riserva della facoltà di appurare che la richiesta di Migrazione e/o Portabilità corrisponda all'effettiva volontà del Cliente e salvi i casi di legittima cessazione, annullamento o sospensione della richiesta previsti dalla Legge. Ove previsto dalla Legge, l'Operatore indica il Codice di Migrazione nella fattura inviata periodicamente al Cliente, e lo fornisce al Cliente entro 24 (ventiquattro) ore dalla sua specifica richiesta ai recapiti indicati nel successivo art. 31, ovvero, ove possibile, in tempo reale, tramite il Servizio di Assistenza Clienti o il Sito Web. Il Cliente prende atto ed accetta che nei casi di legittima cessazione, annullamento o sospensione della richiesta previsti dalla Legge il tempestivo ripristino della precedente situazione dipende dalla cooperazione degli operatori coinvolti dal processo di Migrazione e/o Portabilità.

27. Blocco delle chiamate del Servizio Telefonico Accessibile al pubblico. Soglie del traffico dati del Servizio Mobile – 27.1. Salva diversa volontà del Cliente, l'Operatore attiva in maniera automatica e gratuita lo sbarramento delle chiamate in uscita dirette verso le numerazioni destinate a Servizi a Sovrapprezzo o altre direttrici considerate a rischio, indicate da un apposito elenco disposto dalla Legge e reso disponibile dall'Operatore anche sul Sito web. In ogni momento, il Cliente può chiedere all'Operatore la disabilitazione di tale blocco rivolgendosi al Servizio di Assistenza o avvalendosi delle eventuali ulteriori modalità previste sul Sito web; **27.2.** Il Cliente per il quale sia stato disabilitato il blocco permanente del precedente articolo 27.1 può abilitare e disabilitare gratuitamente la linea, fino a propria diversa richiesta, per le chiamate che non siano dirette verso numerazioni gratuite, ad addebito ripartito, Numerazioni Geografiche (urbane e interurbane) e Numerazioni Mobili, oppure, per le chiamate che siano dirette verso determinate tipologie di numerazioni, in modalità controllata dal Cliente, tramite l'utilizzo di un codice personale riservato (PIN). Il Cliente ha diritto di chiedere in ogni momento, con effetto in 5 giorni lavorativi dalla richiesta o nel diverso termine disposto dalla Legge, la modifica della tipologia di tale sbarramento selettivo delle chiamate e/o la sua totale disattivazione; **27.3.** Le modalità e la procedura di attivazione, disattivazione, e modifica del blocco selettivo delle chiamate sono descritte sul Sito web dell'Operatore; **27.4.** Il Cliente del Servizio

Telefonico accessibile al Pubblico che abbia aderito a opzioni o promozioni che, a titolo oneroso, gli consentono di usufruire di una certa quantità di Servizi, in termini di tempo o di volume, è informato dall'Operatore dell'imminente ripristino delle condizioni economiche previste dall'offerta di base sottoscritta dal Cliente, in prossimità dell'esaurirsi delle quantità oggetto della detta opzione o promozione; **27.5.** Il Cliente di Servizi Mobili che prevedano una certa quantità, in termini di tempo o di volume, di traffico dati inclusa in un prezzo a *forfait*, quando ne ha consumato una certa percentuale scelta tra le opzioni disponibili, è avvisato gratuitamente dall'Operatore, mediante SMS o e-mail o con l'apertura di una finestra di *pop-up* sullo schermo del suo terminale, (a) dell'avvenuto consumo di tale percentuale del traffico incluso nel prezzo *forfait*, (b) del traffico residuo disponibile incluso nel prezzo *forfait*, e (c) del prossimo passaggio a diversa tariffa e relativo prezzo; **27.6** Il Cliente di Servizi Mobili, anche con piani tariffari a consumo, diversi da quelli di cui al precedente articolo 27.5, può predefinire una soglia massima di consumo mensile per il traffico dati, scelta tra le opzioni proposte dall'Operatore. In difetto di scelta del Cliente, l'Operatore applica automaticamente le seguenti soglie massime di consumo mensile per il traffico dati di un Servizio Mobile: 50 Euro in ambito nazionale, 50 Euro in *roaming* internazionale nei paesi dell'Unione Europea e 50 Euro in paesi esteri diversi da quelli dell'Unione Europea; **27.7** Salva diversa indicazione scritta del Cliente, esaurito il credito o il traffico disponibile residuo ai sensi del precedente 27.5, o raggiunta la soglia massima di consumo mensile del traffico dati di cui al precedente articolo 27.6, l'Operatore cessa il collegamento dati del Servizio Mobile del Cliente dandone avviso al Cliente con le medesime modalità indicate all'articolo 276.5. In tali casi, la connessione dati del Servizio Mobile del Cliente è riattivata con il consenso espresso del Cliente.

28. Traffico anomalo – 28.1 Qualora l'Operatore riscontri profili o volumi di traffico anomali**,** per direttrice o rispetto al profilo medio della tipologia di Cliente cui è indirizzata il Servizio, tali da far ritenere che il Cliente utilizzi i Servizi per attività di rivendita o per finalità diverse da quelle consentite dal Contratto, nell'ottica di fornire un servizio di qualità e al fine di reprimere frodi e illeciti e preservare l'integrità della rete, l'Operatore ha la facoltà di procedere, in via precauzionale, ad avvisare il Cliente dell'anomalia riscontrata, fatturare anticipatamente il traffico rispetto alla ordinaria cadenza di fatturazione e/o limitare o sospendere i Servizi; **28.2.** L'Operatore fornisce al Cliente, su richiesta, uno strumento o un modo per limitare o controllare il livello dei consumi derivanti dal Servizio. L'Operatore fornisce gratuitamente al Cliente del Servizio Telefonico Accessibile al Pubblico un servizio di immediato avviso telefonico, anche via sms o messaggio vocale registrato, al superamento, per presumibile traffico anomalo, di una soglia di spesa scelta dal Cliente stesso tra più valori proposti dall'Operatore; **28.3.** Con particolare riferimento ai Servizi Mobili, è vietato qualsiasi uso della carta SIM associata ai Servizi mobili difforme dall'uso personale. E' altresì vietata qualsivoglia attività di trasformazione del traffico, per tale intendendosi qualsiasi attività idonea a produrre l'effetto di trasformare chiamate provenienti da reti diverse dalla rete utilizzata dall'Operatore in chiamate provenienti dalla rete utilizzata dall'Operatore, effettuata collocando la carta SIM in apparecchi e/o dispositivi diversi dal terminale utilizzato per la fruizione dei Servizi mobili; **28.4.** In caso di inadempimento, anche parziale e/o temporaneo, alle obbligazioni di cui al precedente comma, l'Operatore, previa verifica con il Cliente, sospenderà immediatamente, in tutto o in parte, i Servizi Mobili.

29. Elenchi Telefonici – 29.1. Il Cliente del Servizio Telefonico Accessibile al Pubblico ha diritto ad essere inserito gratuitamente negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico. L'Operatore sottopone al Cliente un apposito modulo, allegato alle Condizioni Generali, con il quale il Cliente è informato sulle modalità di fornitura degli elenchi, di inserimento, utilizzo, modifica e cancellazione dei dati personali del Cliente, secondo quanto stabilito dalla Legge; **29.2.** Per garantire l'esercizio del diritto suddetto, l'Operatore inserisce i dati forniti dal Cliente nell'archivio elettronico unico (DBU). Il Cliente prende atto del fatto che la realizzazione degli elenchi telefonici è curata da soggetti terzi. L'Operatore non risponde del mancato e/o inesatto inserimento dei dati negli elenchi telefonici, ove imputabili a questi ultimi o al Cliente stesso**.**

30. Privacy – 30.1 I dati personali del Cliente sono trattati per le finalità alla descritte nell'informativa resa disponibile al Cliente, secondo i principi di correttezza, lealtà e trasparenza, anche attraverso strumenti informatici e telematici, e secondo i consensi da quest'ultimo manifestati, nel rispetto del Codice della Privacy e in conformità alle delibere del Garante per la protezione dei dati personali e comunque in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati e delle comunicazioni; **30.2** I dati personali del Cliente, inclusi i dati del traffico telefonico, saranno conservati dall'Operatore per il periodo e le finalità stabilite dagli art. 123 e 132 del Codice Privacy e s.m.i. e da ulteriori disposizioni speciali. Resta inteso che tali dati potranno essere esibiti solo ed esclusivamente su richiesta delle Autorità competenti o di terzi a ciò appositamente autorizzati dalla legge; **30.3**. I dati personali del Cliente potranno essere inseriti negli elenchi telefonici messi a disposizione di terzi, qualora questi abbia prestato specifico consenso alla loro pubblicazione, con le modalità di cui all'apposito modulo.

31. Comunicazioni – 31.1. Salvo i casi in cui sia diversamente previsto dal Contratto, tutte le comunicazioni potranno essere inoltrate anche tramite posta elettronica; **31.2.** Ogni comunicazione concernente il Contratto, deve contenere il codice identificativo del Contratto, se disponibile, nonché la data del contratto ed il codice identificativo del Servizio. Le comunicazioni del Cliente dovranno essere inoltrate: all'indirizzo **ufficio.contratti@panservice.it** se inviate a mezzo posta elettronica, all'indirizzo **Panservice s.a.s. di F. Cuseo & C., Viale Pier Luigi Nervi snc – c/o CCLTFiori T.8 – 04100 Latina** se inviate tramite il servizio postale, al numero **0773 / 47.02.19** se inviate a mezzo fax, oppure, in caso di modifica di tali recapiti, ai diversi recapiti indicati dall'Operatore in fattura, sul Sito web o nell'ultima Carta Servizi; **31.3** Tutte le comunicazioni inviate dall'Operatore agli indirizzi indicati dal Cliente nel Contratto, come eventualmente aggiornati in forza di successive comunicazioni del Cliente, e/o ai numeri o indirizzi di posta elettronica forniti al Cliente con il Contratto, si reputeranno conosciute dal Cliente.

32. Oneri e spese – Ogni spesa, imposta o tassa comunque inerente il Contratto è a carico del Cliente, salvo che non sia diversamente disposto;

33. Interpretazione del Contratto, Legge applicabile e Foro competente – 33.1 Le condizioni particolari proprie dei Servizi prevalgono, ove difformi, sulle presenti Condizioni Generali. Il Contratto e le obbligazioni da esso derivanti sono interamente regolati dalla legge italiana e comunitaria; **33.2** Per tutte le controversie relative al Contratto, comprese quelle relative alla sua validità, interpretazione, esecuzione e risoluzione, è competente il Foro del luogo in cui il Cliente ha residenza e/o domicilio; **33.3.** Il Cliente che lamenti la violazione di un proprio diritto o interesse o intenda agire in via giudiziaria, deve preventivamente esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione, secondo quanto previsto dalla Delibera 173/07/CONS e s.m.i. e dalla Carta di Servizi; **33.4.** Fermo quanto disposto nei commi precedenti di questo articolo, il Cliente che lamenti la violazione di un proprio diritto o interesse può, ove disponibile, promuovere la procedura volontaria di conciliazione dinanzi a un organo paritetico, composto sia da soggetti designati dall'Operatore sia dai rappresentanti di una associazione di consumatori che avrà il compito di comporre in modo rapido e gratuito le eventuali problematiche connesse all'erogazione dei Servizi. Le modalità ed i termini attraverso i quali accedere a tale rimedio sono disciplinati, ove disponibile, nell'apposito regolamento pubblicato sul Sito Web dell'Operatore.