

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO VoIP

1.1 Con le presenti Condizioni Generali di Contratto (di seguito le "Condizioni Generali"), è disciplinato il rapporto fra DiRete srl società unipersonale (di seguito "DiRete") e il Cliente (di seguito il "Cliente") in ordine alla fornitura del Servizio VoIP-SIP (di seguito, il "Servizio") che consente al Cliente, dotato di adeguato accesso ad Internet a larga banda, di effettuare e ricevere chiamate telefoniche di base attraverso la realizzazione di una o più ulteriori linee telefoniche virtuali in VoIP con numerazioni di tipo geografico.

1.2 Le presenti Condizioni Generali di Contratto, l'Offerta Commerciale e la Presa d'Atto assieme costituiscono un unico contratto (il "Contratto") che disciplina il rapporto tra DiRete e il Cliente in maniera unitaria ed inscindibile.

1.3 Le presenti Condizioni Generali sono applicabili anche agli eventuali servizi opzionali che potranno essere richiesti dal Cliente nei modi e nei termini indicati nell'Offerta Commerciale durante il periodo di validità del Contratto.

### 2. Conclusione del Contratto ed erogazione del Servizio

2.1 Il Cliente con la sottoscrizione del modulo d'ordine alla presenza di incaricato di DiRete (e/o con la preventiva compilazione online del modulo d'ordine e successivo invio di copia firmata in originale accompagnata da copia documento d'identità a Direte per via raccomandata A/R e/o via PEC con firma digitale se il Cliente invia da indirizzo PEC all'indirizzo [diretesrl@legalmail.it](mailto:diretesrl@legalmail.it)) richiede a DiRete la fornitura dei Servizi descritti nell'Offerta Commerciale

2.2 Il Cliente è responsabile della veridicità delle informazioni fornite e riconosce a DiRete il diritto di assumere le ulteriori informazioni necessarie ai fini dell'attivazione del Servizio, nel rispetto della normativa vigente.

2.3 DiRete potrà non dare seguito all'attivazione ed erogazione del Servizio, e conseguentemente potrà risolvere il rapporto contrattuale posto in essere, qualora il Cliente: (i) non fornisca prova adeguata della propria identità, del proprio domicilio o residenza o (se del caso) della propria qualità di rappresentante e/o mandatario di un altro soggetto e dei relativi poteri; e/o (ii) non possieda i requisiti tecnici richiesti da DiRete; e/o (iii) risulti civilmente incapace e/o assoggettato a procedure fallimentari, concorsuali, di amministrazione controllata o di liquidazione; e/o sia stato in precedenza inadempiente a ogni titolo nei confronti DiRete; e/o risulti iscritto nell'elenco dei protesti o soggetto procedure esecutive; e/o non rientri nell'area coperta dal servizio.

2.4 Il Contratto, anche in mancanza di accettazione espressa da parte di DiRete, si intende concluso nella data ed al momento della sottoscrizione delle presenti Condizioni Generali da parte del Cliente con successiva positiva attivazione ed inizio della fornitura del Servizio.

2.5 Qualora, in seguito a verifica compiuta da DiRete, l'attivazione del Servizio non sia possibile a causa di inadempimenti di carattere tecnico e/o organizzativi, il Contratto concluso si risolverà automaticamente, senza che ciò implichi alcuna responsabilità di DiRete nei confronti del Cliente.

2.6 E' data facoltà al Cliente di richiedere in fase successiva a DiRete l'ampliamento delle configurazioni tecniche prescelte (in fase di sottoscrizione del Contratto) attraverso l'invio della modulistica a tal fine appositamente predisposta, se disponibile.

### 3. Attivazione del Servizio

3.1 Il Servizio si considera attivato dal momento in cui si verificano le condizioni indicate nell'Offerta Commerciale.

3.2 All'attivazione del Servizio, DiRete ove previsto nell'Offerta Commerciale concederà in comodato d'uso al cliente l'apparecchiatura necessaria all'utilizzo del Servizio (di seguito "Apparecchiatura") secondo quanto indicato nell'Offerta Commerciale.

3.3 I beni consegnati rimarranno di proprietà di DiRete e dovranno essere restituiti alla stessa in ogni caso di risoluzione del Contratto nello stesso stato in cui sono stati ricevuti salvo l'ordinario degrado d'uso. Per l'eventuale mancata restituzione dell'Apparecchiatura anche parziale, ivi compresi accessori, manuali, software e quant'altro consegnato da DiRete, entro 60 (sessanta) giorni dalla cessazione della fornitura del Servizio, DiRete si riserva di addebitare gli stessi al Cliente secondo il prezzo di listino riferito al momento della consegna al Cliente.

3.4 DiRete provvederà gratuitamente a riparare o sostituire solo le apparecchiature concesse in comodato se difettose o comunque non idonee all'uso, tranne nell'ipotesi in cui risulti che il difetto o il guasto siano imputabili a imperizia, manomissione, negligenza e/o incuria nell'uso o conservazione o installazione. In tali casi, DiRete provvederà alla sostituzione o riparazione dietro opportuno corrispettivo, al prezzo di volta in volta in vigore nei propri listini.

3.5 Il Cliente dovrà utilizzare le Apparecchiature in modo da non arrecare disturbi al Servizio. Il Cliente risponderà in via esclusiva degli eventuali danni diretti, derivanti dalle violazioni di tale obbligo, tenendo indenne DiRete da qualsiasi conseguenza, costo o onere.

3.6 Il Cliente autorizza sin d'ora DiRete, o terzi delegati da DiRete, a compiere tutto quanto necessario per la fornitura del Servizio, ivi compreso, previo appuntamento, l'accesso agli immobili di proprietà del Cliente per le operazioni di installazione concordate, l'effettuazione delle verifiche tecniche e l'adempimento delle altre obbligazioni previste dal Contratto. A tal fine, DiRete invierà tecnici, propri o di terzi autorizzati, muniti di apposito documento di riconoscimento comprovante identità e società di appartenenza, in data e in orari concordati con il Cliente.

3.7 Qualsiasi intervento sulle Apparecchiature concesse in comodato e sulla rete di telecomunicazioni di DiRete dovrà essere effettuato esclusivamente da DiRete o da terzi da essa incaricati.

3.8 Il Cliente è tenuto, a propria cura e spese, a predisporre i locali destinati all'installazione delle Apparecchiature, eseguendo tutti gli eventuali interventi e lavori di carattere tecnologico, ambientale, elettrico, meccanico e di condizionamento necessari, secondo quanto disposto dalla normativa e dalle indicazioni fornite da DiRete nell'Offerta Commerciale. In particolare, il Cliente dovrà provvedere all'adeguamento della propria rete di comunicazione elettronica, all'impianto elettrico di alimentazione e alla relativa presa di terra, rispondendo del loro corretto funzionamento.

#### **4. Documentazione ed identificazione Cliente**

4.1 Il Cliente prende atto e accetta l'esistenza del registro elettronico di funzionamento del Servizio Internet (di seguito il "Log"), compilato e custodito a cura di DiRete e/o suoi incaricati o fornitori del Servizio nei limiti e con le modalità e tempi di conservazione stabiliti dalla vigente normativa in materia di trattamento e conservazione dei dati personali.

#### **5. Obbligazioni del Cliente nell'utilizzo del Servizio**

5.1 Fermo restando ogni altro obbligo posto dalla legge o da altre previsioni del presente Contratto, il Cliente si impegna a: (a) operare per tutta la durata del Contratto, in conformità alle disposizioni della legge italiana in materia di tutela, civile e penale, di programmi, dati, sistemi informatici, comunicazioni informatiche e telematiche; (b) utilizzare il Servizio in conformità a tutte le disposizioni legislative, regolamentari e ogni altra prescrizione del presente Contratto; (c) astenersi dal trasmettere, divulgare, distribuire, inviare, o altrimenti mettere in circolazione, attraverso il Servizio, informazioni, dati e/o materiali blasfemi, osceni, diffamatori, illegali, o altrimenti lesivi, turbativi, o in violazione di diritti di terzi e/o di leggi o regolamenti; (d) non violare, in qualunque modo, attraverso il Servizio

diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di terzi, in parti colare diritti d'autore, marchi di fabbrica, segni distintivi, brevetti e altri diritti di terzi derivanti dalla legge, dal Contratto o dalla consuetudine; (e) non danneggiare o violare o tentare di violare comunque il segreto della corrispondenza; (f) non violare la sicurezza degli archivi e dei computer della rete, non violare la privacy di altri utenti della rete, leggendo o intercettando la posta elettronica loro destinata e non compromettere il funzionamento della rete e degli apparecchi che la costituiscono con programmi (virus, trojan horses, etc.) costruiti appositamente; (g) preservare con la massima attenzione e diligenza la segretezza e la confidenzialità della Password e/o del codice di identificazione del Cliente, impedendo che queste siano utilizzate impropriamente, indebitamente e senza sua autorizzazione e rimanendo comunque responsabile di qualsiasi danno arrecato a DiRete od a terzi; (h) il Cliente si impegna altresì a notificare immediatamente e comunque per iscritto a DiRete lo smarrimento, il furto o la perdita della propria Password e/o del proprio codice di identificazione; (i) consentire a DiRete o suoi incaricati (anche terzi rispetto alla società) di certificare l'apparecchiatura che il Cliente utilizza per connettersi alla rete internet, qualora DiRete non abbia fornito apposita Apparecchiatura; (l) garantire a DiRete l'utilizzo del numero di telefono conforme al piano di numerazione geografico nazionale e manlevare DiRete in merito all'allocazione e conformità del Servizio alla vigente normativa e regolamentazione del settore.

5.2 Il Cliente terrà indenne DiRete da qualsiasi pregiudizio, danno, responsabilità, spese, anche legali, subite o sostenute da DiRete, inoltre la manleverà da ogni azione, ragione, pretesa avanzate da terzi nei loro confronti, che trovino causa o motivo in comportamenti e/o omissioni comunque riconducibili al Cliente medesimo o siano comunque conseguenza dell'inosservanza e/o violazione dei precetti previsti dal presente Contratto o dell'inadempimento in genere agli obblighi previsti a carico del Cliente ed alle garanzie prestate con la sottoscrizione del Contratto medesimo.

5.3 Il Cliente si impegna a garantire, per tutta la durata del Servizio, previo appuntamento, l'accesso a DiRete o suoi incaricati per la manutenzione ordinaria e/o straordinaria dell'Apparecchiatura.

## **6. Servizio Clienti**

6.1 Le eventuali segnalazioni, reclami e richieste relative a malfunzionamenti che impediscono totalmente l'utilizzo dei Servizi dovranno essere comunicate per iscritto a DiRete di cui all'articolo 24 del presente Contratto.

6.2 Le eventuali segnalazioni e richieste relative a parziali malfunzionamenti nell'erogazione e nel funzionamento del Servizio dovranno essere comunicate per telefono a un operatore DiRete al numero telefonico del supporto tecnico e negli orari indicati sul sito [www.direte.it](http://www.direte.it) oppure per iscritto a DiRete srl società unipersonale – Supporto tecnico connettività - all'indirizzo indicato al precedente comma.

6.3 Al Cliente sarà dato riscontro di quanto sopra con la massima celerità, e nei casi particolarmente complessi, il Cliente potrà chiedere di essere informato circa lo stato di avanzamento delle attività poste in essere con la facoltà per lo stesso di interrompere ex articolo 1454 codice civile il Contratto.

## **7. Corrispettivi - Fatturazione - Pagamenti**

7.1 Fatto salvo quanto indicato nell'articolo 9, il Cliente, per il Servizio fornito, corrisponderà a DiRete i prezzi in vigore al momento della sottoscrizione del Contratto e specificati nella documentazione contrattuale; a tutti gli importi fatturati dovrà essere applicata l'IVA, se dovuta.

7.2 Le fatture DiRete saranno emesse con la modalità indicata nell'Offerta Commerciale. Il pagamento delle fatture emesse da DiRete dovrà essere eseguito dal Cliente nei termini previsti nella documentazione contrattuale.

7.3 Il Cliente si impegna a fornire a DiRete ogni eventuale cambiamento o modifica dei dati richiesti nell'Offerta Commerciale entro 30 (trenta) giorni dal verificarsi di detto evento.

7.4 Il pagamento delle fatture emesse da DiRete dovrà essere effettuato per l'intero importo anche in caso di contestazione, il Cliente avrà facoltà di attivare la procedura di reclamo prevista dall'articolo 11 e qualsiasi altro strumento di tutela previsto dalla Legge e dai regolamenti applicabili.

7.5 Fatto salvo quanto sopra indicato, in caso di ritardo nei pagamenti saranno addebitati al Cliente, gli interessi di mora sugli importi fatturati e non coperti da fidejussione bancaria o non escussi. DiRete potrà risolvere il presente Contratto ai sensi dell'articolo 1456 codice civile, fatti salvi eventuali ulteriori rimedi di legge.

7.6 In caso di ritardato pagamento degli importi addebitati in fattura alla scadenza, il Cliente dovrà versare a DiRete un'indennità di ritardato pagamento a titolo di penale pari:

- al 2% dell'importo indicato in fattura e rimasto insoluto se il pagamento sarà effettuato dal 1° al 15° giorno solare successivo alla data di scadenza, oppure;
- al 4% dell'importo indicato in fattura e rimasto insoluto se il pagamento sarà effettuato dal 16° al 30° giorno solare successivo alla data di scadenza, oppure;
- al 6% dell'importo indicato in fattura e rimasto insoluto se il pagamento sarà effettuato dopo il 30° giorno solare dalla data di scadenza; l'applicazione della predetta indennità del 6% sarà effettuata sino alla risoluzione contrattuale. L'indennità sarà addebitata da DiRete nella prima fattura utile successiva al pagamento della fattura rimasta, in tutto o in parte, insoluta. Nel caso di risoluzione contrattuale l'indennità sarà addebitata con la fattura emessa successivamente alla comunicazione di risoluzione inviata al Cliente.

## **8. Durata del Contratto e Recesso**

8.1 Il Contratto ha validità ed efficacia dalla data di conclusione del Contratto stesso ed ha durata di 12 (dodici) mesi decorrenti dal momento dell'attivazione del Servizio indipendentemente dalla temporanea indisponibilità di taluni elementi del Servizio che non siano ostativi all'utilizzo dello stesso. Il Contratto si intende tacitamente rinnovato di 12 (dodici) mesi in 12 (dodici) mesi, salvo disdetta del Cliente inviata per iscritto a mezzo di lettera raccomandata con ricevuta di ritorno almeno 20 giorni prima della naturale scadenza del Contratto.

8.2 Il Contratto per l'erogazione del Servizio si intende a tempo indeterminato, con decorrenza prevista a partire dalla data di attivazione.

8.3 Ciascuna parte avrà il diritto di recedere dal Contratto inviando lettera raccomandata con avviso di ricevimento con un preavviso di almeno 20 (venti) giorni. Qualora il Cliente si avvalga del diritto di recesso dovrà allegare fotocopia di un documento di identità alla comunicazione di recesso.

8.4 In ossequio a quanto previsto dall'art. 5 comma 2 della Delibera Agcom 519/15/CONS, Direte preavviserà il Cliente in ordine all'approssimarsi del termine dei primi 12 (dodici) mesi dalla data di attivazione del servizio, e della facoltà allo stesso garantita di recedere dal contratto con il solo addebito di euro 73,20 (IVA inclusa) a titolo di commissioni a copertura dei costi di disinstallazione dell'impianto fornito da Direte e relativi accessori, recupero del materiale, costi sostenuti per la prestazione della disattivazione, nonché ogni altro ulteriore importo derivante dal mancato rispetto delle condizioni promozionali eventualmente applicate al Servizio acquistato, e salvo il pagamento del Servizio fruito fino al momento della risoluzione del Contratto. (Opzionale: Tale addebito/Parte di tale addebito non è dovuto nei

casi in cui il Cliente eserciti il diritto di recesso per effetto di variazioni contrattuali comunicate da DiRete ai sensi della normativa vigente.)

8.5 Qualora il Cliente receda successivamente al primo anno, sarà comunque tenuto al pagamento di quanto previsto dal precedente comma 8.4.

## **9. Comunicazioni e modifiche in corso di erogazione**

9.1 DiRete proporrà al Cliente ogni eventuale variazione al Contratto a mezzo di comunicazione che dovrà pervenire al Cliente per iscritto. Dette modifiche potranno riguardare le specifiche tecniche del Servizio, i corrispettivi per il Servizio nonché le presenti Condizioni Generali, per sopravvenute e comprovate esigenze tecniche, economiche, gestionali e/o regolamentari che saranno indicate nella relativa comunicazione da trasmettere al Cliente almeno 30 (trenta) giorni prima dell'entrata in vigore della modifica in questione. In tal caso il Cliente potrà accettare le modifiche proposte oppure recedere dal Contratto mediante comunicazione da effettuarsi per iscritto a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione della comunicazione da parte di DiRete. In difetto di comunicazione da parte del Cliente entro il termine sopra indicato, le modifiche proposte s'intenderanno accettate. L'eventuale recesso dovrà essere comunicato per iscritto da inviarsi con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno a DiRete ai recapiti indicati all'articolo 24 del presente Contratto.

9.2 Il Cliente potrà richiedere per iscritto a DiRete modifiche rispetto al Servizio fornito, ai sensi di quanto indicato nell'articolo 2.6. DiRete si riserva la facoltà di implementare le variazioni richieste dal Cliente, entro i necessari tempi tecnici, oppure di non implementare quanto richiesto nei casi in cui dette implementazioni possano comportare danneggiamenti all'integrità della rete e al suo corretto funzionamento o per impossibilità di carattere tecnico.

9.3 DiRete darà riscontro alle richieste nei tempi tecnici necessari, ovvero ne verificherà l'eseguibilità e ne darà comunicazione al Cliente, con indicazione della data a partire dalla quale le variazioni, eventualmente richieste, saranno introdotte e fatturate al Cliente.

9.4 Nel caso in cui dette richieste provengano da Cliente moroso, DiRete provvederà a soddisfare le richieste solo ad avvenuto pagamento della morosità.

9.5 Il Cliente che intende traslocare l'utilizzo del Servizio deve darne comunicazione a DiRete. Quest'ultima provvede ad effettuare il trasloco entro 15 (quindici) giorni dalla richiesta del Cliente fatti salvi i casi di eccezionalità tecnica, ovvero nei tempi concordati con il Cliente stesso, mantenendo il medesimo numero ove tecnicamente possibile. DiRete indica al momento della richiesta la data di appuntamento, anche ove concordata con il Cliente, in cui è previsto l'intervento del tecnico presso il luogo di ubicazione dell'impianto. Le date possono essere confermate o rimodulate da DiRete anche tramite invio di comunicazione via SMS. Se il Cliente dichiara di non avere interesse a mantenere attivo, nel frattempo, l'impianto da traslocare, DiRete sospende, a decorrere dalla data indicata dal Cliente, il Servizio fino a quando il trasloco non è effettuato. Il Cliente è tenuto a corrispondere il contributo previsto per il trasloco ed eventuali corrispettivi determinati in conseguenza dello stesso, che vengono preventivamente comunicati da DiRete. In caso di morosità, DiRete non effettua il trasloco fino a quando il Cliente non ha provveduto a sanare la morosità pendente.

9.6 Il cambiamento della persona fisica o giuridica, impresa, ente o associazione, a cui il Contratto è intestato è soggetto al pagamento dell'indennità di subentro. L'indennità di subentro non è dovuta nei casi di successione a titolo universale o particolare, o quando il subentro avviene fra persone conviventi dello stesso nucleo familiare.

L'indennità di subentro non è inoltre dovuta nei casi di trasformazione della denominazione o della ragione sociale o di cambio del titolare di impresa. Il subentrante, in qualità di cessionario del Contratto, assume la medesima posizione giuridica del precedente intestatario, succedendo in tutti i crediti ed accollandosi tutti i debiti derivanti dal rapporto contrattuale, ivi inclusi eventuali debiti inerenti prestazioni già eseguite.

9.7 Le richieste di subentro presentate da un Operatore sono condizionate al rispetto da parte dello stesso delle condizioni di seguito indicate che l'Operatore comunica a DiRete: a. dichiarazione di autorizzazione al subentro in originale del Cliente, attestante la veridicità di quanto dichiarato dall'Operatore; b. disponibilità, a titolo di locazione o di proprietà o di comodato d'uso, del locale in cui la linea risulta attestata; c. proprietà dell'apparecchiatura attestata sulla linea su cui opererà il subentro; d. utilizzo della linea oggetto del subentro esclusivamente per proprie esigenze strumentali e/o del proprio personale.

9.8 Il Cliente, all'atto della richiesta del Servizio può richiedere l'inserimento gratuito nell'elenco abbonati al servizio telefonico dell'area geografica di appartenenza sulla base delle indicazioni fornite dallo stesso.

## **10. Uso improprio del Servizio**

10.1 Il Cliente si obbliga a non utilizzare e a ottenere ogni cautela affinché terzi non utilizzino il Servizio per effettuare comunicazioni che arrechino danni o turbative ad operatori di telecomunicazioni o utenti ovvero che violino le leggi e i regolamenti vigenti.

10.2 Il Cliente si impegna a non consentire l'utilizzo a qualunque titolo del Servizio a soggetti da lui non espressamente autorizzati e comunque a non rivendere il Servizio.

10.3 Qualora il Cliente ritenga che il Servizio o parte di questo sia usato fraudolentemente o per scopi illegali, oppure nel caso in cui per cause non imputabili al Cliente, lo stesso non sia più in grado di utilizzare il Servizio o parte di questo, lo stesso Cliente informerà immediatamente DiRete fornendo ogni informazione necessaria.

10.4 Qualora il Servizio abbia ad oggetto una numerazione geografica il Cliente è reso edotto dell'obbligo di utilizzare il Servizio telefonico unicamente da postazione fissa (anche per mezzo di Cordless o simili) anche se realizzati con tecnologia VoIP, e che in ogni caso il Servizio può essere utilizzato solo presso l'ubicazione prevista nell'Offerta Commerciale, pertanto il Cliente si assume ogni responsabilità per usi difforni da quanto previsto dal presente comma.

## **11. Procedura reclami - Rimborsi**

11.1 Le richieste di rimborso o i reclami relativi alla fatturazione potranno essere inoltrate a DiRete mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, entro i termini previsti per il pagamento delle fatture.

11.2 Qualora dovuto, il rimborso sarà liquidato entro 30 (trenta) 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 richiedere la documentazione relativa alle verifiche svolte da DiRete per valutarne la fondatezza ed eventualmente esperire la conciliazione prevista dal successivo articolo 16.

## **12. Sospensione del Servizio - Traffico Anomalo**

12.1 DiRete potrà sospendere in ogni momento la fornitura del Servizio, in tutto o in parte, anche senza preavviso: (a) in caso di mancato pagamento parziale o totale delle fatture emesse da DiRete; (b) in caso di guasto alla rete e agli apparati di erogazione del Servizio di DiRete o di altri operatori, che siano dovuti a caso fortuito o a forza maggiore;

(c) nel caso di modifiche al servizio e/o interventi di manutenzione comunicati al Cliente con almeno 5 (cinque) giorni di preavviso; (d) qualora l'utilizzo del Servizio ecceda il valore medio generale del traffico sviluppato con riferimento al profilo prescelto (privato o azienda); (e) qualora il Cliente (sia esso privato che azienda) utilizzi il Servizio per invii pubblicitari e/o comunicazioni massive di ogni genere; (f) nel caso di mancato o ritardato pagamento del Cliente nei termini prescritti dall'Offerta Commerciale.

12.2 DiRete, oltre che nel caso disciplinato nell'articolo 2.3, ha facoltà di richiedere in qualunque momento al Cliente l'accensione di idonea fideiussione bancaria escutibile a prima richiesta o un adeguamento della stessa: (a) qualora l'utilizzo del Servizio ecceda il valore medio del traffico sviluppato con riferimento al profilo prescelto (privato o azienda); (b) in caso di richieste del Cliente secondo quanto previsto all'articolo 9; (c) nel caso di irregolarità e/o ritardi nel pagamento degli importi dovuti; (d) nel caso in cui la fideiussione bancaria già prestata o parte di essa sia stata escussa da DiRete in virtù del presente Contratto.

12.3 DiRete potrà sospendere il Servizio qualora il cliente non adempia tempestivamente a quanto previsto al precedente comma.

12.4. In caso di effettuazione di un anomalo volume di traffico rispetto al consumo medio del Cliente, DiRete potrà sospendere, in via precauzionale e nell'interesse del Cliente, il servizio, in modo totale o parziale. Ove non vi siano stime di consumo medio del Cliente, perché ad esempio è un nuovo cliente, e vengano rilevati volumi di traffico superiori alla media generali dei clienti DiRete in generale, DiRete potrà inviare una fattura anticipata rispetto ai termini mensili e/o sospendere precauzionalmente il servizio.

12.5. La sospensione del servizio in caso di traffico anomalo è una facoltà di DiRete e non costituisce, in nessun caso, un obbligo a carico della società fornitrice del servizio. Prima della sospensione del servizio, DiRete contatterà il Cliente per verificare la consapevolezza in merito all'effettuazione del traffico anomalo.

12.6 Qualora la sospensione del Servizio sia causata da atto o da omissione del Cliente, quest'ultimo dovrà rimborsare a DiRete tutti i costi e le spese sostenute per la sospensione e per la riattivazione del Servizio.

### **13. Clausola risolutiva espressa**

13.1 Oltre che nei casi di mancato pagamento delle fatture e di uso improprio del Servizio come previsto dagli articoli 7 e 10 che precedono, ciascuna parte potrà risolvere il presente Contratto, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1456 codice civile anche nel caso in cui quest'ultima sia inadempiente a quanto previsto negli articoli 2, 3, 5, 12, e 15 del presente Contratto, dandone comunicazione scritta all'altra parte a mezzo lettera raccomandata con ricevuta di ritorno o PEC.

13.2 DiRete potrà considerare il Contratto automaticamente risolto, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1353 codice civile, nel caso in cui il Cliente sia sottoposto a procedure esecutive o procedure di fallimento ovvero divenga in ogni caso insolvente o ceda i beni ai creditori, o venga messo in liquidazione, o venga elevato protesto a carico dello stesso.

13.3 Inoltre, in caso di inadempimento del Cliente ai sensi del presente Contratto, DiRete potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1454 codice civile decorsi inutilmente 15 (quindici) giorni dalla relativa diffida ad adempiere da inviarsi al Cliente a mezzo lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, fatti salvi eventuali ulteriori rimedi di legge.

### **14. Responsabilità di DiRete**

14.1 DiRete sarà responsabile della fornitura del Servizio in conformità agli standard qualitativi vigenti, in caso di mancato rispetto di detti standard, di malfunzionamenti o mancato uso del Servizio per fatto imputabile ad DiRete, il

Cliente potrà esercitare il diritto di recesso con un preavviso di 15 (quindici giorni), fatto sempre salvo un massimale omnicomprensivo di risarcibilità del danno da parte di DiRete pari al 10% del corrispettivo annuo del Contratto.

## **15. Limiti di responsabilità**

15.1 DiRete non sarà responsabile nel caso di ritardi, malfunzionamenti e/o interruzioni nell'erogazione del Servizio causati da: (a) forza maggiore; (b) manomissioni o interventi sul Servizio o sulle apparecchiature, effettuati da parte del Cliente ovvero da parte dei terzi non autorizzati da DiRete; (c) malfunzionamenti dei terminali utilizzati dal Cliente o interruzione totale o parziale della fornitura di energia elettrica; (d) interruzione totale o parziale del Servizio di accesso locale o di terminazione della chiamata fornito da altro operatore di telecomunicazioni, se anch'essa dovuta a ragioni di forza maggior e o a fatti di terzi; (d)

15.2 A titolo meramente esemplificativo si intendono casi di forza maggiore eventi non previsti e non prevedibili da DiRete e dipendenti da fatti naturali o di terzi, quali in via non esaustiva: catastrofi naturali, fulmini, incendi, esplosioni.

15.3 DiRete, parimenti, non sarà responsabile nel caso di ritardi, malfunzionamenti e/o interruzioni dell'erogazione del Servizio derivanti da inadempimenti del Cliente a leggi o regolamenti applicabili (inclusi leggi o regolamenti in materia di sicurezza, prevenzione incendi ed infortunistica).

15.4 DiRete non sarà responsabile verso il Cliente, nè verso soggetti direttamente o indirettamente connessi al Cliente stesso e/o verso terzi per danni, mancati risparmi, perdite o costi subiti in conseguenza di sospensioni o interruzioni del Servizio dovute a cause di forza maggiore o a caso fortuito, a meno che direttamente imputabili a dolo o colpa grave di DiRete. Il Cliente informerà tempestivamente DiRete circa ogni contestazione, pretesa o procedimento avviato da terzi relativamente al Servizio, del quale il Cliente venisse a conoscenza. Il Cliente sarà responsabile dei danni diretti e indiretti che DiRete dovesse subire in conseguenza di tale mancata tempestiva comunicazione.

15.5 Il Cliente assume ogni responsabilità (a) derivante dall'utilizzazione di apparecchiature terminali collegate alla rete di DiRete che siano prive dell'omologazione o autorizzazione stabilita dalla normativa applicabile e non certificati da DiRete o suoi incaricati (b) derivante da manomissioni o interventi sulle modalità di ricevimento del Servizio, effettuati da parte del Cliente ovvero da terzi non autorizzati da DiRete e (c) circa i contenuti e le forme delle comunicazioni trasmesse attraverso il Servizio e riterranno indenne DiRete da ogni pretesa, azione o eccezione che dovesse essere fatta valere, al riguardo, da terzi nei confronti di DiRete. Pertanto, il Cliente sarà responsabile dell'uso di apparecchiature non omologate/autorizzate, nonché di qualsiasi uso improprio del Servizio e, in tal caso, DiRete potrà sospenderne in qualsiasi momento e senza preavviso l'erogazione qualora detto uso produca danni o turbative a terzi o violi norme di legge o di regolamento, salvi, in ogni caso, eventuali ulteriori rimedi di legge.

15.6 DiRete non sarà in alcun modo responsabile nei confronti del Cliente per la mancata disponibilità dell'accesso alla rete Internet, per il mancato o ritardato rilascio, da parte dell'operatore terzo, del Servizio per l'accesso disaggregato alla Rete (c.d. doppino o doppiini di rame) e per i danni derivanti quali, a titolo meramente esemplificativo perdite di opportunità e/o di affari, mancati ricavi, danni indiretti derivanti dal mancato funzionamento del Servizio. La funzionalità del Servizio non verrà inoltre garantita in caso di congestione della rete Internet o di scarsi livelli di qualità del servizio, quali ad esempio la banda garantita, la latenza e altre caratteristiche intrinseche della rete.

15.7 DiRete non sarà in alcun modo responsabile per atti, omissioni, comportamenti di organizzazioni, società, persone fisiche, associazioni, istituzioni ed altre entità che, attraverso il Servizio, forniscono consulenze, servizi o prodotti.

15.8 DiRete non potrà essere ritenuta responsabile dei danni derivanti dalla mancata adozione da parte del Clienti dei sistemi di "firewall" sistemi hardware o software in grado di porsi come barriera a protezione della rete aziendale o del singolo computer.

15.9 DiRete, qualora siano connessi più computer (ovvero una LAN), non potrà essere ritenuta responsabile della eventuale configurazione della LAN.

#### **16. Procedura di conciliazione - Foro competente**

16.1 Il presente accordo è regolato dalla legge italiana.

16.2 Per le controversie tra DiRete e il Cliente varranno i criteri, le condizioni, i termini e le modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie stesse stabiliti dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni; in particolare, per le predette controversie, individuate con provvedimenti dell'Autorità, non potrà essere proposto ricorso in sede giurisdizionale fino a che non si astato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione davanti alla suddetta Autorità o alla competente emanazione territoriale. A tal fine, i termini per agire in sede giurisdizionale sono sospesi sino alla scadenza del termine per la conclusione del procedimento di conciliazione.

16.3 Fermo quanto disposto nel precedente comma, per ogni controversia derivante dall'interpretazione o esecuzione del presente Contratto sarà competente in via esclusiva il Foro di Brescia, salvo il caso in cui il Cliente rivesta la qualifica di Consumatore.

#### **17. Contratto stipulato a distanza o fuori dai locali commerciali**

17.1 Qualora il Contratto sia stato stipulato a distanza o fuori dai locali commerciali, secondo quanto disposto dal codice del consumo, il Cliente potrà recedere, anche senza indicarne le ragioni, dandone comunicazione a DiRete mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno entro 14 (quattordici) giorni dalla conclusione del Contratto, fatto salvo il diritto di DiRete di addebitare i corrispettivi per l'attivazione e l'utilizzo del Servizio definiti nella documentazione contrattuale.

17.2 Qualora DiRete abbia già consegnato l'Apparecchiatura al Cliente, quest'ultimo è obbligato a restituire i beni ricevuti in perfetto stato di conservazione e funzionanti, privi di evidenti segni di usura o rotture, in caso contrario DiRete si riserva il diritto di addebitare il costo dell'Apparecchiatura.

#### **18. Trattamento dei dati personali**

18.1 Il Cliente è informato, ai sensi dell'articolo ai sensi dell'art. 13, D.lgs. 30 giugno 2003 n. 196, che il trattamento dei dati forniti a DiRete è necessario al fine di permettere a DiRete di adempiere agli obblighi derivanti dal presente Contratto, ovvero per l'adempimento di un obbligo a esso connesso.

18.2 Per trattamento di dati personali si intende la loro raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, diffusione, cancellazione e distribuzione ovvero la combinazione di due o più di tali operazioni.

18.3 Il titolare del trattamento è DiRete nella persona del legale rappresentante, presso cui è possibile rivolgere esercitare i propri diritti ai recapiti in calce al presente Contratto.

18.4 I dati saranno trattati per finalità connesse o strumentali all'attività di DiRete, nonché comunicati a terzi per i seguenti motivi: (a) per dare esecuzione a un servizio o a una o più operazioni contrattualmente convenuti, ivi compresa la proposizione di estensione del Servizio alle prestazioni supplementari eventualmente attivate dopo la sottoscrizione della proposta di abbonamento; (b) per eseguire, in generale, obblighi di legge e di collaborazione con le Autorità, ivi compresa la tracciabilità e identificazione delle chiamate; (c) per esigenze di tipo operativo e gestionale interne ed esterne a DiRete e inerenti al Servizio, (d) comunicazione dei dati a società o studi professionali che prestino attività di assistenza, consulenza o collaborazione a DiRete in materia contabile, legale, amministrativa, tributaria e finanziaria; (e) per verificare il livello di soddisfazione della Clientela sui Servizi.

18.5 Il Cliente, con apposito consenso, potrà consentire a DiRete l'invio di comunicazioni e informazioni commerciali relative a nuove offerte di Servizi di DiRete e/o della controllante, di società controllate, collegate, controllate dalla comune controllante o partecipate e/o di società con le quali DiRete abbia stipulato accordi commerciali, e, infine per la tutela del credito, anche attraverso l'impiego di terzi quale per esempio società di factoring, e l'implementazione, sotto il controllo delle Autorità competenti, di sistemi di controllo e monitoraggio del credito condivisi anche con altri operatori licenziatari.

18.6 Il trattamento dei dati avverrà mediante strumenti idonei a garantirne la sicurezza nonché la riservatezza e potrà essere effettuato anche mediante strumenti automatizzati atti a memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi.

18.7 Il Cliente dichiara di essere a conoscenza dei propri diritti ai sensi dell'articolo 7 del D.lgs. 196/2003 che prescrive:

"1. L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile. 2. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione: a) dell'origine dei dati personali; b) delle finalità e modalità del trattamento; c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici; d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2; e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.

3. L'interessato ha diritto di ottenere: a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;

b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;

c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato. 4. L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte: a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta; b) al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

## **19. Proprietà intellettuale**

19.1 Il Cliente riconosce e accetta:

19.1.2 Che qualunque eventuale diritto di brevetto, disegno industriale registrato o non registrato, diritto d'autore, diritti di progettazione, know-how, marchio e ogni altro diritto di proprietà intellettuale, in qualsiasi forma e ovunque tutelabili, utilizzato in relazione al Servizio e/o Apparecchiatura per il Servizio, rimarrà sempre e comunque di proprietà di DiRete.

19.1.3 Senza limitazione per quanto sopra detto, che il Cliente non è autorizzato a usare il nome, i marchi o altri elementi o segni distintivi di DiRete e/o della controllante e/o di qualunque affiliata di DiRete, senza il previo consenso scritto di DiRete.

## **20. Cessione del Contratto**

20.1 Il Contratto, così come i diritti e gli obblighi da esso scaturenti, non potrà essere ceduto dal Cliente a terzi, a titolo gratuito o oneroso, anche temporaneamente, senza il previo consenso scritto di DiRete e, comunque, salvo il pagamento dell'indennità di cui all'articolo 9 del presente Contratto.

20.2 Il Contratto sarà vincolante e conserverà la propria efficacia nei confronti dei rispettivi successori legittimi aventi causa delle parti.

20.3 DiRete è sin d'ora autorizzata a cedere il Contratto e i relativi diritti, senza necessità di preventivo consenso scritto del Cliente, a qualsiasi società controllata o collegata ai sensi e per gli effetti dell'articolo 2359 cod. civ., nonché a società controllanti, controllate da o collegate alla comune controllante a condizione che il cessionario si assuma tutti i diritti e le obbligazioni di DiRete verso il Cliente in base al presente accordo. DiRete si impegna a comunicare, col mezzo che riterrà più opportuno, l'avvenuta cessione.

## **21. Disposizioni finali**

21.1 Le presenti Condizioni Generali sostituiscono qualsiasi precedente accordo relativo alla fornitura del Servizio.

21.2 L'Offerta Commerciale, la Presa d'Atto, l'eventuale richiesta di portabilità del numero, l'eventuale inserimento del numero negli elenchi pubblici, e gli altri allegati eventualmente richiamati, costituiscono parte integrante del presente Contratto che il Cliente dichiara di avere espressamente esaminato, preso conoscenza e approvato.

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

21.4 Fatto salvo quanto previsto dalle presenti Condizioni Generali, nessuna modifica avrà effetto in mancanza di approvazione per iscritto dalle Parti.

21.5 Eventuali ritardi od omissioni di una delle Parti nel far valere un diritto o nell'esercitare una facoltà non potrà essere interpretato quale rinuncia al potere di farlo valere o di esercitarla in un qualsiasi momento successivo.

## **22. Autorizzazioni**

22.1 DiRete è titolare delle autorizzazioni richieste dalla Legge ai sensi delle vigenti disposizioni normative e regolamentari per la fornitura del Servizio.

## **23. Oneri fiscali**

23.1 Salvo diverse disposizioni di legge, saranno a carico del Cliente tutte le imposte e le tasse previste dalla legislazione vigente e ogni onere riguardante il mancato accredito a DiRete della somma di cui all'articolo 7 del Contratto.

## **24. Recapiti e comunicazioni**

24.1 Per ogni comunicazione inerente il presente Contratto il Cliente potrà essere contattato ai recapiti forniti nell'accettazione dell'Offerta Commerciale, mentre DiRete ai seguenti recapiti: [internet@direte.it](mailto:internet@direte.it) o 0309111871

Letto e sottoscritto per accettazione dal Cliente

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