

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER SERVIZI DI COMUNICAZIONE ELETTRONICA

1. Oggetto del contratto

1.1 Le presenti Condizioni Generali di Contratto disciplinano il rapporto tra il Cliente (di seguito "Cliente") e Telmekom S.r.l., con sede legale in Lana (BZ), Via Dr. Jakob Köllensperger, 4, C.F. & P.IVA 02621100219 (di seguito "Telmekom" e/o "Operatore") per l'erogazione da parte di Telmekom dei servizi di comunicazione elettronica (il "Servizio" e/o i "Servizi").

1.2 La Proposta, l'offerta tecnico-commerciale cui ha aderito il Cliente ("Proposta di Contratto") con l'annessa documentazione informativa, le presenti Condizioni Generali e la Carta dei Servizi costituiscono insieme il contratto ("Contratto"). Le condizioni della specifica offerta commerciale alla quale ha aderito il Cliente oppure dallo stesso negoziata prevalgono, in caso di contrasto, sulle presenti Condizioni Generali di Contratto.

1.3 Il Cliente, qualora persona fisica, deve dichiarare se stipula il Contratto per scopi estranei alla propria attività imprenditoriale, commerciale o professionale e, in tal caso, è tutelato quale Cliente consumatore dal D.lgs. n. 206 del 2005 e s.m.i. (Codice del Consumo). È Cliente Business la persona fisica o giuridica che stipula il Contratto per scopi inerenti alla propria attività imprenditoriale, commerciale o professionale e, in ogni caso, si assume tale chi fornisce P.IVA ai fini della fatturazione dei Servizi.

2. Conclusione del Contratto

2.1 La richiesta di erogazione del Servizio dovrà essere effettuata da un soggetto che ne abbia la facoltà, abbia compiuto 18 anni e che diverrà Titolare (di seguito il "Titolare") del Contratto con Telmekom. Il Cliente, in ogni caso, garantisce di essere il Titolare ovvero di aver ottenuto il consenso e le autorizzazioni necessarie dal Titolare.

2.2 Ai fini della conclusione del Contratto, il Cliente, utilizzando l'apposito modulo, dovrà sottoporre a Telmekom la Proposta di Contratto, debitamente compilata e sottoscritta in originale, esclusivamente mediante le seguenti modalità: (i) consegna a mani da effettuare presso sede di Telmekom in Lana (BZ), Via Dr. Jakob Köllensperger, 4, (ii) consegna del modulo a personale autorizzato e/o incaricato da Telmekom; oppure, (iii) con sottoscrizione digitale e invio a mezzo PEC a telmekom.gmbh@legalmail.it.

2.3 Il Cliente è responsabile della completezza e veridicità delle informazioni fornite a Telmekom anche ai sensi e per gli effetti di cui al D.P.R. n. 445/2000 e s.m.i. In ogni caso, Telmekom ha il diritto di assumere le informazioni necessarie all'esecuzione del Contratto nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 ("GDPR").

2.4 Telmekom si riserva la facoltà di non attivare il Servizio richiesto dal Cliente nei seguenti casi: a) qualora il Cliente si sia in precedenza reso inadempiente nei confronti di Telmekom o risulti moroso nei confronti della stessa; b) qualora il Cliente risulti protestato o soggetto a procedure esecutive, ovvero abbia chiesto l'ammissione o risulti assoggettato a procedure concorsuali, compresa l'amministrazione controllata; c) qualora per qualsiasi motivo di natura tecnica, l'erogazione dei Servizi sia impossibile. Telmekom non sarà tenuta a comunicare al Cliente la propria decisione di non accettare la Proposta di Contratto.

3. Attivazione del Servizio

3.1 Salvo diverso accordo tra le parti e quanto disposto al successivo art. 3.2, Telmekom attiva i Servizi richiesti entro il termine di 120 giorni dalla data nella quale il Cliente ha sottoposto la Proposta di Contratto sottoscritta a Telmekom o entro il diverso termine previsto dal Contratto. Eventuali ritardi dovuti al fornitore del cablaggio sul territorio nonché ritardi per eventuali autorizzazioni da parte della Pubblica Amministrazione per la realizzazione degli scavi, esonerano Telmekom da responsabilità circa il ritardo nell'attivazione del Servizio.

3.2 L'attivazione dei Servizi presuppone l'esito positivo della verifica della fattibilità tecnica, organizzativa e amministrativa dell'erogazione, oltre l'ottenimento, ove necessario, di permessi da parte di enti pubblici e/o privati per l'esecuzione di opere su suolo pubblico e/o privato. Telmekom comunica al Cliente, in forma scritta o tramite ticket su pannello web in area riservata a lui accessibile, eventuali circostanze ostative e/o indisponibilità anche temporanea delle risorse a ciò necessarie, Telmekom comunica altresì la mancanza delle necessarie autorizzazioni da parte di enti pubblici o privati, provvedendo tempestivamente a tale informativa e, comunque, entro il medesimo termine previsto dal Contratto per l'attivazione dei Servizi.

3.3 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 e a garantire in tali locali la continuità del servizio elettrico. Sarà cura del Cliente indicare il punto di consegna del circuito; per esigenze di cablaggio è indispensabile far rilasciare la linea in prossimità degli apparati di rete e, pertanto, i costi relativi al rilancio saranno ad esclusivo carico del Cliente. Saranno, altresì, a carico del Cliente gli eventuali costi di realizzazione delle opere civili per raggiungere il punto di consegna dove attivare il Servizio. Il Cliente si assume, altresì, l'onere di richiedere ed ottenere eventuali permessi necessari alla realizzazione delle opere ritenute necessarie.

3.4 L'eventuale ritardo nell'attivazione per cause imputabili a Telmekom 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 a Telmekom, ivi incluse le ipotesi di: caso fortuito, forza maggiore, il caso in cui il Cliente non abbia provveduto in conformità ai propri obblighi scaturiti dal Contratto e le circostanze ostative specificamente attinenti alla sede del Cliente, accertabili da Telmekom solo in un momento successivo a quello da cui decorre il termine di attivazione.

3.5 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 di Telmekom di dare tempestiva e motivata comunicazione al Cliente dell'impedimento accertato e, ove possibile, del ritardo che ne può conseguire.

3.6 Il Cliente può chiedere, in qualsiasi momento dall'attivazione del Contratto, previa verifica di fattibilità, l'attivazione di servizi accessori ("Servizi Accessori"), i quali prevedono il pagamento di un canone annuale anticipato come indicato nel Contratto.

4. Durata e recesso del contratto

4.1 Il Contratto è, se non diversamente stabilito, il risultato di una valutazione preliminare con il Cliente, quest'ultimo è consapevole ed accetta che a tale accordo, non rientrando nella categoria dei "contratti per adesione" (da intendersi come gli accordi che non consentono all'utente finale alcun peso negoziale in merito ai servizi e alle tariffe) non si applica la disciplina di cui alla Delibera 487/18/CONS.

4.2 Nei casi di cui al 4.1, il Servizio ha durata di 36 (trentasei) mesi a decorrere dalla data della sua attivazione. In questo caso, infatti, il Cliente che sia microimpresa, piccola impresa o organizzazione senza scopo di lucro acconsente a non applicare l'art. 98 septies-decies co. 1 D. Lgs. 259/2003. In caso di recesso intervenuto prima della scadenza da parte del Cliente, quest'ultimo sarà tenuto al pagamento dei canoni sino a naturale scadenza. Alla scadenza naturale, il Contratto si rinnoverà tacitamente di anno in anno, salva la possibilità per il Cliente di comunicare la disdetta ai recapiti di Telmekom entro 30 (trenta) giorni dalla scadenza naturale.

4.3 Qualora, ai sensi della Proposta di Contratto, il Contratto rientrasse nella categoria dei "contratti per adesione", come sopra definiti, ciascuna parte potrà recedere in qualsiasi momento dal Contratto dandone comunicazione per iscritto, mediante lettera raccomandata o PEC e con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, fatte salve le prestazioni eseguite ed i crediti maturati in data anteriore al recesso. Telmekom, inoltre, potrà richiedere il pagamento delle spese giustificate dai costi sostenuti, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo i costi di disattivazione, quantificati in base al servizio erogato, i cui valori verranno calcolati nel rispetto della delibera 487/18/CONS.

Qualora, sempre nell'ambito di contratti per adesione, la Proposta di Contratto indicasse una durata di 12 (dodici) o 24 (ventiquattro) mesi, il Contratto si rinnoverà automaticamente a tempo indeterminato, o per il diverso periodo indicato nella Proposta di Contratto, qualora una parte non comunichi all'altra la disdetta con almeno 30 (trenta) giorni di anticipo rispetto alla scadenza del Contratto dandone comunicazione per iscritto. Nel caso in cui il Cliente esercitasse il recesso prima dello scadere della durata minima di 12 (dodici) o 24 (ventiquattro) mesi, Telmekom potrà richiedere il pagamento delle spese giustificate dai costi sostenuti, quali a titolo esemplificativo, i costi di disattivazione, quantificati in base al servizio erogato, sommati eventuali sconti o promozioni applicati al momento della stipula del Contratto ed i cui valori verranno calcolati nel rispetto della delibera 487/18/CONS.

4.4 Con il ricevimento della comunicazione di recesso, inviata nei termini e secondo le modalità sopra descritte, le Parti sono sciolte

dalle rispettive obbligazioni derivanti dal Contratto, fatte salve quelle derivanti dall'esecuzione, anche parziale, di quest'ultimo, ivi compreso l'obbligo di restituzione, di eventuali beni e/o apparati consegnati al Cliente per la fruizione dei Servizi o l'obbligo di corrispondere il valore secondo quanto esposto nel successivo art. 13.

4.5 Resta fermo il diritto del Cliente di esercitare in ogni tempo il recesso senza penali ove sussista l'oggettiva impossibilità di attivare/proseguire in concreto e per cause di forza maggiore il Servizio oggetto del Contratto.

4.6 Qualora il Cliente sia un consumatore ai sensi del D. Lgs. 206/2005 (Codice del Consumo), potrà esercitare anche il diritto di recesso nelle forme e modalità previste dall'articolo 52 e ss. del citato decreto, senza alcun costo, dandone comunicazione, per iscritto, mediante lettera raccomandata o PEC a Telmekom entro il termine di 14 (quattordici) giorni lavorativi dalla data di sottoscrizione del Contratto.

4.7 I Servizi Accessori hanno durata annuale dalla loro attivazione, sia che questa avvenga contestualmente al Contratto come nel caso di attivazione successiva, e si rinnovano tacitamente di anno in anno. Al Cliente è data facoltà di comunicare disdetta dai Servizi Accessori entro 30 (trenta) giorni dalla scadenza degli stessi indirizzata ai recapiti di Telmekom. In caso di recesso anticipato, in violazione dei termini anzidetti, al Cliente non sarà riconosciuto alcun rimborso. Il Cliente potrà recedere limitatamente a uno o più Servizi Accessori senza che questo abbia effetti sul Contratto, se non diversamente stabilito. In caso di risoluzione del contratto, per qualsiasi causa, i Servizi Accessori si considereranno a loro volta risolti.

5. Servizio di fonia, servizi accessori e numerazioni

5.1 Il "Servizio di Fonia" è il Servizio Telefonico Accessibile al Pubblico, 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 nella Proposta di Contratto ed allegati. Le modalità di fornitura, le caratteristiche e i limiti dello specifico servizio di Fonia scelto dal Cliente sono indicate nella proposta stessa.

5.2 La numerazione geografica è associata, nei sistemi di Telmekom al domicilio dichiarato dal Cliente nel Contratto. In ogni caso la numerazione geografica può essere utilizzata esclusivamente nell'ambito distrettuale di appartenenza.

5.3 Il Cliente prende atto che la fornitura del Servizio da parte di Telmekom, come operatore unico, consente di accedere tramite la stessa Telmekom alla rete pubblica di comunicazione elettronica. Telmekom provvederà ad effettuare tutte le formalità tecniche e amministrative, anche nei confronti del precedente operatore di accesso del Cliente (sono escluse da questa attività le formalità commerciali e contrattuali tra il Cliente ed il precedente operatore, che rimangono a carico unicamente del Cliente) necessarie all'attivazione del Servizio.

5.4 Il Servizio Telefonico Accessibile al Pubblico include, a richiesta, la Portabilità del Numero disciplinata dalla Legge.

5.5 Il Servizio di Fonia offerto con Tecnologia VoIP presuppone idonea connettività a banda larga ad 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 da Telmekom, (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 ad Telmekom. Il Cliente prende altresì atto che (i) 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 nel proseguo del presente Contratto, indipendenti da Telmekom, (ii) il Servizio VoIP non si configura necessariamente come un servizio sostitutivo della fonia tradizionale (PSTN), ma come un'applicazione a valore aggiunto erogabile appunto su un accesso ad Internet a banda larga. Per quanto indicato nel presente articolo si consiglia per le chiamate al numero di emergenza NUE 112 e agli altri numeri di emergenza l'utilizzo di una numerazione mobile.

5.6 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.

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER SERVIZI DI COMUNICAZIONE ELETTRONICA

5.7. Il Cliente riconosce ed accetta che le attività tecniche necessarie all'attivazione del Servizio potranno determinare una discontinuità del Servizio, normalmente limitata al giorno di effettuazione della variazione di TelmeKom.

5.8. Il Cliente prende atto che l'erogazione del Servizio potrebbe subire limitazioni o interruzioni in caso di mancanza di energia elettrica nell'edificio del Cliente stesso e/o all'interno del condominio in cui è inserito. In tale eventualità il Cliente non avrà diritto ad alcuna indennità, risarcimento o somme di denaro a nessun titolo quale conseguenza diretta o indiretta della mancata fruizione del Servizio.

5.9. Il Cliente del Servizio Telefonico ha il diritto ad essere inserito gratuitamente negli Elenchi telefonici pubblici. A tal fine, TelmeKom sottopone al Cliente apposito modulo nel quale lo informa sulle responsabilità di fornitura del servizio di inserimento, utilizzo, modifica e cancellazione dei dati personali del Cliente inseriti in Elenchi, secondo quanto stabilito dalla Legge. La realizzazione degli Elenchi è curata da soggetti terzi e TelmeKom non può rispondere del mancato e/o inesatto inserimento dei dati negli Elenchi, imputabili a detti terzi o al Cliente stesso.

6. Servizio di accesso a Internet

6.1. Il Servizio di accesso a Internet è erogato con le modalità, le caratteristiche e i limiti indicati nel Contratto. Previo consenso del Cliente, TelmeKom 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.

6.2. Nella Proposta di Contratto sono indicate 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, gli indicatori specifici di qualità del Servizio previsti dalla normativa in vigore.

6.3. 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. Il Cliente dichiara di essere stato adeguatamente informato della necessità di dotarsi di un gruppo di continuità al fine di proteggersi da micro-interruzioni elettriche che possono danneggiare gli apparati di connessione ad Internet e, pertanto, manleva TelmeKom da eventuali disfunzioni e si obbliga a corrispondere a TelmeKom il valore dell'apparato danneggiato. La responsabilità di TelmeKom è esclusa per i disservizi conseguenti al venir meno dei presupposti suddetti.

6.4. Il Cliente prende atto ed accetta che le velocità effettive (di accesso e di navigazione) dipendono anche da fattori tecnici indipendenti da TelmeKom, quali: (i) le condizioni della linea fisica di accesso; (ii) la capacità dei server cui ci si collega; (iii) il livello di congestione della rete Internet, (iv) l'eventuale adozione di pratiche di prioritizzazione (Q.O.S. Quality of service), (v) le caratteristiche del terminale con il quale il Cliente è collegato, (vi) il livello di congestione della eventuale rete interna del Cliente, e problematiche inerenti la sua non corretta installazione e configurazione, 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), TelmeKom non può garantire la qualità del servizio e non può pertanto essere ritenuto responsabile per disservizi derivanti da interferenze elettromagnetiche indipendenti da TelmeKom.

6.5. 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.

6.6. Per ciò che concerne il Servizio di accesso ad Internet, il Cliente dichiara di essere stato adeguatamente informato circa la necessità di dotarsi di sistemi Firewall, Antivirus e/o sistemi

equipollenti al fine di evitare problemi di sicurezza, privacy e distruzione dei dati archiviati.

6.7. 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, TelmeKom attiverà detti servizi in modalità tale da assicurare 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 di TelmeKom per le conseguenze da ciò derivanti.

6.8. TelmeKom si riserva in ogni caso di attuare occasionali limitazioni di banda con tecniche di network management e prioritizzazione del traffico onde evitare la saturazione della rete e il superamento dei limiti di capienza nella misura strettamente necessaria a garantire l'integrità della rete e la qualità del Servizio offerti ai propri clienti.

7. Servizio di posta elettronica (e-mail)

7.1. Il Servizio di posta Elettronica consente al Cliente l'utilizzo di caselle di posta elettronica del numero, tipo e dimensione indicata nel Contratto.

7.2. Il Cliente del Servizio è informato che:

a) eventuali sistemi e servizi di filtraggio quali, a titolo non esaustivo, antivirus o antisipam, essendo basati su tecnologie euristiche, non possono garantire una tutela integrale da infezioni o falsi allarmi e sono erogati in responsabilità *best-effort*; i medesimi sistemi possono comportare la cancellazione, senza che il Cliente ne abbia notizia, di messaggi di posta elettronica in partenza e/o in arrivo, non imputabile a TelmeKom e pertanto è in ogni caso onere del Cliente verificare, almeno nei casi di messaggi di posta elettronica che vengono reputati dal medesimo di particolare importanza, il buon esito dell'invio o della ricezione del messaggio stesso nonché provvedere agli opportuni backup;

b) ha l'onere di evitare il superamento dei limiti di capienza della casella di posta elettronica indicati nel Contratto provvedendo alla periodica cancellazione dei messaggi, e che il raggiungimento dei detti limiti può comportare l'impossibilità di ricevere o inviare messaggi e/o la cancellazione di quelli precedenti;

c) qualora non acceda alla casella di posta per un periodo superiore a 12 mesi, TelmeKom la può disattivare cancellando tutti i messaggi di posta presenti, salvo conservare l'account per ulteriori 3 mesi per riasservarlo al Cliente che chiedi la riattivazione del Servizio, fermo restando la non recuperabilità dei dati cancellati;

d) anche ai sensi dell'art. 1227 Codice civile, eventuali sospensioni, interruzioni o disservizi del Servizio di Accesso ad Internet non pregiudicano la fruizione del Servizio e-mail poiché lo stesso rimane accessibile da un qualsiasi terminale dotato di una connessione ad Internet;

e) 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 o cancellazione del dominio il Servizio non potrà operare correttamente.

8. Servizio housing e servizio hosting

8.1. Il Servizio di Housing consiste nell'ospitare presso TelmeKom un server del Cliente o un server di TelmeKom assegnato in uso al Cliente assicurandone la visibilità via Internet tramite connessione diretta ad una porta di un nodo della rete di TelmeKom e assegnazione in mero uso di IP fissi.

8.2. Il Servizio di Hosting consiste nell'allocare uno spazio web dedicato al Cliente su apparati di TelmeKom, fisicamente collocati presso l'Operatore stesso, curando gli adempimenti atti ad assicurare l'uso di tale spazio da parte del Cliente fino al raggiungimento della capacità massima individuata nel Contratto e la sua visibilità sulla rete Internet in genere o ai soli soggetti autorizzati dal Cliente, tramite sottodirectory del dominio di TelmeKom o dominio autonomo.

8.3. Il Cliente è il solo responsabile dei dati contenuti e dei sistemi operativi e applicativi impiegati negli spazi digitali assegnati al Cliente e/o negli apparati virtuali e fisici connessi in uso. Il Cliente ha l'onere di provvedere al backup dei dati a propria cura e spese e sono a carico del Cliente i costi di interventi per la risoluzione di eventuali

malfunzionamenti dei sistemi operativi e applicativi del Cliente o perdite di configurazione

9. Sospensione dei Servizi

9.1. TelmeKom potrà sospendere in ogni momento l'erogazione dei Servizi, in tutto o in parte, anche senza preavviso per cause di forza maggiore, o in caso di guasti alla rete e agli apparati tecnici, propri o di altri operatori non dipendenti dal controllo di TelmeKom.

9.2. TelmeKom potrà, altresì, sospendere il Servizio, dandone comunicazione al Cliente, qualora la Pubblica Autorità o privati denunciino un uso improprio dei Servizi da parte del Cliente oppure nel caso in cui venga registrato un traffico anomalo o un uso del Servizio contrario alle leggi, ai regolamenti o alle disposizioni contrattuali.

9.3. TelmeKom potrà sospendere l'erogazione dei Servizi anche in caso di modifiche e/o manutenzioni comunicate al Cliente con un adeguato periodo di preavviso (almeno tre giorni), salva la possibilità di interventi urgenti (della durata massima di tre ore) per evitare maggiori disservizi che possono essere eseguiti con un preavviso di 12 (dodici) ore.

9.4. Dopo aver contattato il Cliente, al fine di controllare che lo stesso sia consapevole del traffico anomalo effettuato o dell'inadempimento in essere, TelmeKom potrà sospendere l'erogazione dei Servizi informandone immediatamente il Cliente. In seguito all'avvenuto adempimento da parte del Cliente, TelmeKom riattiverà il Servizio sospeso. Qualora il Cliente non adempisse entro sette giorni dalla comunicazione dell'avvenuta sospensione, il Contratto sarà automaticamente risolto.

10. Apparati

10.1. I sistemi hardware e/o software, i congegni e i dispositivi destinati alla fruizione dei Servizi eventualmente oggetto del Contratto, come il modem, il router Wi-Fi, centralini o telefoni (di seguito anche: Apparati), sono forniti al Cliente in vendita, noleggio o comodato d'uso secondo la sua scelta tra le opzioni disponibili nella Proposta Contrattuale, la quale specifica le condizioni economiche inclusi i tempi, termini e responsabilità di addebito.

10.2. TelmeKom si riserva di consegnare Apparati in noleggio o comodato dalle caratteristiche equivalenti o superiori rispetto a quelli indicati, e il diritto di modificare o sostituire detti Apparati, per esigenze tecniche, a propria cura e spese. TelmeKom risponderà di eventuali vizi e/o malfunzionamenti secondo Legge.

10.3. Tutti gli Apparati venduti da TelmeKom sono coperti dalla garanzia convenzionale del relativo produttore o importatore degli stessi secondo le responsabilità illustrate nella documentazione allegata al prodotto, salvo quanto diversamente specificato nel Contratto.

10.4. Il Cliente deve utilizzare gli Apparati in conformità alla destinazione d'uso, alla Legge e nel rispetto dei diritti dei terzi, seguendo le istruzioni tecniche d'uso impartite da TelmeKom e dal produttore nella documentazione allegata agli stessi, e gli è fatto divieto di cederne il godimento a terzi a qualsiasi titolo pendente il Contratto.

10.5. Il Cliente deve custodire e conservare gli Apparati con la massima cura e diligenza, assumendo dalla data in cui li riceve in consegna ogni rischio relativo al deterioramento che non sia conseguenza d'uso proprio degli Apparati, ivi incluso il caso fortuito e la forza maggiore. Qualsiasi intervento di natura tecnica sugli Apparati e riservato ad addetti autorizzati da TelmeKom, con divieto per il Cliente di modificare, smontare, aprire o manomettere gli Apparati e comunque di intervenire direttamente o indirettamente di propria iniziativa su di essi, senza autorizzazione di TelmeKom.

10.6. Il Cliente che violi i divieti di cui ai precedenti articoli 10.4 e 10.5, decade dalla garanzia del produttore e/o dal diritto all'assistenza, manutenzione e riparazione degli Apparati a cura e spese di TelmeKom, e diviene responsabile di eventuali limitazioni e disservizi nella fruizione di Apparati e Servizi, nonché dei danni eventualmente arrecati a terze persone e/o cose.

10.7. Se a seguito di intervento da parte di un centro di assistenza autorizzato il vizio dovesse risultare non coperto dalla garanzia del produttore oppure non risultasse costituire un difetto di conformità ai sensi di Legge, al Cliente saranno addebitati gli eventuali costi di verifica e ripristino richiesti dall'assistenza autorizzata sulla base del listino in vigore al momento, nonché gli eventuali costi di trasporto. I tempi di sostituzione ed eventuale riparazione dipendono

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER SERVIZI DI COMUNICAZIONE ELETTRONICA

esclusivamente dalle condizioni stabilite dal produttore. Nessun danno può essere richiesto a TelmeKom per eventuali ritardi nell'effettuazione di riparazioni o sostituzioni. Qualora non fosse possibile restituire l'Apparato in garanzia debitamente ripristinato o sostituito, TelmeKom si riserva di sostituirlo anche con un Apparato dalle caratteristiche pari o superiori.

10.8. I Servizi TelmeKom, ove previsto, ed in assenza di restrizioni opportunamente motivate ed approvate dall'Autorità, potranno essere offerti privi di apparati. I modelli e la tipologia di apparati utilizzabili dal Cliente dovranno avere le caratteristiche di cui alla direttiva 2008/63/CE.

In tale circostanza sarà onere di TelmeKom fornire nel rispetto della delibera 348/18/CONS le specifiche e tutti i parametri necessari per la corretta configurazione del Servizio sull'apparato di proprietà del Cliente.

11. Servizio di assistenza clienti

11.1. TelmeKom si attiene nella fornitura dei Servizi ai principi generali indicati nella Carta dei Servizi, la quale è parte integrante del Contratto, resa disponibile dalla Rete di distribuzione di TelmeKom e pubblicata sul suo sito Internet dove viene periodicamente aggiornata. La stessa Carta dei Servizi disciplina anche i servizi di assistenza e manutenzione forniti da TelmeKom, contiene disposizioni sulla qualità dei Servizi, stabilisce le modalità con le quali il Cliente può presentare segnalazioni e istanze relativamente a malfunzionamenti e disservizio questioni attinenti l'oggetto, le responsabilità o i costi delle prestazioni erogate, inclusa l'insorveglianza di clausole contrattuali, della Carta dei Servizi e dei livelli di qualità dalla stessa stabiliti per l'anno di riferimento (cd. reclami), nonché le responsabilità di gestione dei reclami da parte di TelmeKom.

11.2. TelmeKom fornisce assistenza tecnica, amministrativa o commerciale al Cliente. Il Cliente può contattare il Customer Service di TelmeKom ai recapiti indicati nella Carta dei Servizi, sul Sito web e in fattura. Ciascun reclamo può essere anticipato al Customer Service telefonicamente, via e-mail o utilizzando l'apposita sezione del sito Internet di TelmeKom, ma il Cliente è tenuto a confermarlo con lettera raccomandata A.R. o PEC o fax entro 48 ore. Le richieste di rimborso o i reclami concernenti la fatturazione devono essere inoltrati e confermati per iscritto in ogni caso entro sei mesi dalla data di effettuazione del traffico in ragione del periodo massimo di conservazione dei dati di traffico cui TelmeKom è sottoposto. TelmeKom darà riscontro ai reclami con la massima celerità, e comunque non oltre 45 giorni dal ricevimento della comunicazione. Anche ai sensi dell'art. 1227 Codice civile, il Cliente oltre a presentare tempestivo reclamo deve attivarsi per ridurre eventuali danni, anche utilizzando servizi a sua disposizione su altre piattaforme.

11.3. 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.

11.4. In fase di assistenza, la fattispecie di "Intervento a Vuoto" si verifica nel caso in cui, a seguito di una segnalazione del Cliente per un malfunzionamento dei Servizi, venga accertato che la rete di TelmeKom è funzionante oppure il malfunzionamento, se effettivamente riscontrato, è indotto da cause non imputabili a TelmeKom (ad es. prodotti tecnicamente non compatibili presenti nella sede del Cliente, errata configurazione degli apparati da parte del Cliente) o il Cliente non è reperibile. Al verificarsi delle circostanze suddette TelmeKom addebiterà al Cliente, a titolo di "Intervento a Vuoto" un importo pari al diritto di uscita (qualora l'intervento di assistenza venga effettuato in sede Cliente) sommato alle ore effettivamente impiegate. La tariffa oraria sarà quella in vigore al momento dell'intervento e sarà comunicata al Cliente prima dell'intervento stesso.

12. Obblighi del Cliente

12.1. 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) non divulgare a terzi password, login o qualsiasi altra tipologia di chiavi d'accesso; e) effettuare periodicamente e a proprie spese, il salvataggio dei dati, manlevando TelmeKom 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; f) utilizzare, per l'erogazione dei Servizi, gli apparati forniti da TelmeKom o, comunque, sistemi di accesso, linee, cavi o altre apparecchiature compatibili, omologate e/o autorizzate e debitamente installate, in ottemperanza alla normativa vigente; g) comunicare, ove richiesto, le caratteristiche tecniche dei propri apparati al fine di consentire una verifica di compatibilità con il sistema di rete di TelmeKom; h) osservare le indicazioni e le istruzioni di TelmeKom per l'utilizzo dei Servizi e degli apparati; i) non effettuare direttamente o tramite terzi, senza autorizzazione di TelmeKom, interventi sulle modalità di utilizzo dei Servizi; j) comunicare per iscritto a TelmeKom ogni cambiamento dei propri dati identificativi ivi compresi i dati riguardanti il domicilio fiscale, la sede legale e/o la residenza e/o altro indirizzo rilevante ai fini dell'esecuzione del presente contratto e/o ai fini della fatturazione; k) comunicare per iscritto ad TelmeKom e al Servizio Assistenza Clienti ogni eventuale interruzione totale o parziale e/o comunque disservizio relativo al servizio di accesso locale che sia fornito al Cliente da altro operatore, entro 10 giorni dal verificarsi dell'evento.

12.2. Il Cliente è tenuto a tenere indenne TelmeKom da ogni perdita, danno, responsabilità, costo, onere o spesa, incluse le spese legali, derivanti dalle violazioni di cui all'art. 12.1 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.

12.3. Il Cliente è obbligato a segnalare la presenza di rischi specifici ai sensi della legge in materia di sicurezza in vigore che potrebbero causare danni al personale di TelmeKom da questa incaricato dell'installazione degli apparati presso il Cliente.

13. Corrispettivi, fatturazione e modalità di pagamento

13.1. Il corrispettivo dei Servizi e i termini di fatturazione e pagamento del medesimo sono disciplinati come segue: i corrispettivi pattuiti sono indicati nel Contratto; le fatture sono emesse da TelmeKom con cadenza periodica e rese disponibili nell'area riservata oltre che indirizzate a mezzo e-mail ai soli Clienti consumatori o indirizzate in forma cartacea, a mezzo del servizio postale se espressamente richiesto dal Cliente (TelmeKom si riserva il diritto di attivare e/o sospendere una o più modalità di invio delle fatture senza preavviso per motivi tecnici e/o organizzativi). Le fatture sono comprensive del corrispettivo per i Servizi, dell'eventuale canone di noleggio delle apparecchiature, dei consumi telefonici relativi al periodo oggetto della fatturazione, dei Servizi Accessori e di tutti i servizi resi anche occasionalmente al Cliente, nonché delle eventuali spese di spedizione; il Cliente è tenuto a pagare la fattura entro la data di scadenza indicata nella fattura stessa e secondo le modalità previste nel successivo articolo 13.4.

13.2. Qualora il Cliente non corrisponda gli importi dovuti entro 15 giorni dalla scadenza indicata in fattura, senza necessità di previa intimazione e costituzione in mora, TelmeKom ha diritto ad interessi di mora calcolati nella misura stabilita dal D.lgs. n. 231/2002 e s.m.i., oppure, nel caso di Cliente Consumatore, nella misura del saggio legale corrente maggiorato di 2 punti percentuali. Le spese per i solleciti e per l'incasso sono a carico del Cliente. In ogni caso restano fermi i limiti inderogabili consentiti dalla Legge (L. n. 108/1996 e s.m.i.) e il diritto di TelmeKom all'eventuale maggior danno. Saranno in ogni caso addebitati i seguenti importi: per recupero spese bancarie € 1,50 e per recupero spese insoluto € 10,00.

13.3. Fermo restando quanto indicato al punto precedente, nel caso di mancato pagamento entro i termini indicati in fattura

TelmeKom avrà la facoltà, previo preavviso, di sospendere i servizi decorsi 40 (quaranta) giorni dalla relativa comunicazione in conformità alla normativa vigente. Trascorsi ulteriori 15 (quindici) giorni in assenza di adempimento, il Contratto si intenderà risolto ai sensi dell'art. 1456 c.c., salva ogni facoltà per il recupero dei corrispettivi non pagati.

13.4. Il Cliente prende atto che le modalità di pagamento previste sono: (I) addebito diretto in conto corrente (RID) bancario; (II) bonifico bancario.

13.5. TelmeKom si riserva il diritto di attivare e/o sospendere una o più modalità di pagamento, per motivi tecnici e/o organizzativi. Per il Cliente Business, il RID deve essere sottoscritto necessariamente dal legale rappresentante o da persona delegata con potere di firma sul c/c bancario.

13.6. Il Cliente autorizza TelmeKom ad inviare, direttamente o indirettamente, disposizioni di addebito continuativo al proprio Istituto di credito (di seguito "l'Istituto") ed a revisionare le richieste di addebito e domiciliazione su un nuovo conto corrente bancario o postale del Cliente a fronte di una variazione o chiusura del conto bancario precedentemente utilizzato. In tal senso il Cliente si obbliga, in caso di qualunque variazione di rapporto con l'Istituto a darne pronta comunicazione a TelmeKom.

13.7. Il Cliente dichiara di essere a conoscenza che il proprio istituto bancario, in conseguenza del ricevimento delle disposizioni di addebito continuativo inviate da TelmeKom, provvederà ad addebitare le somme richieste a quest'ultima società.

13.8. Nel caso di mancato pagamento delle fatture da parte dell'istituto bancario di domiciliazione, per qualsiasi ragione o causa, il Cliente si impegna fin da ora, a provvedere immediatamente al pagamento, a mezzo bonifico bancario o bollettino postale, delle citate fatture, anche se già munite della dicitura "pagamento mediante addebito RID" o "domiciliazione", con l'effetto che la domiciliazione potrà ritenersi automaticamente revocata.

13.9. Il Cliente potrà, in qualsiasi momento, revocare la autorizzazione di addebito continuativo, dandone comunicazione scritta, a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, PEC o fax, a TelmeKom ai recapiti di cui al successivo n.24.

13.10. Qualora il Cliente abbia scelto le offerte che prevedano l'attivazione del servizio principale congiuntamente all'acquisto di beni o Servizi Accessori, con pagamento rateizzato e addebito sulla fattura, in caso di recesso sarà mantenuta attiva la rateizzazione fino alla scadenza prevista. Il Cliente può decidere, nell'ambito della comunicazione di recesso o in qualsiasi momento successivo, di pagare in un'unica soluzione le rate residue del piano di rateizzazione sottoscritto.

13.11. È salvo il diritto di TelmeKom al recupero dei corrispettivi non pagati, anche di quelli dovuti a titolo di contributo di attivazione e dei beni consegnati al Cliente, al risarcimento del danno ed alla corresponsione da parte del Cliente di un'indennità di mora calcolata in base alla legge. Con le medesime modalità, TelmeKom si riserva la facoltà di sospendere il servizio o risolvere il Contratto qualora il Cliente risulti essere a qualsiasi titolo inadempiente nei confronti di TelmeKom anche per Servizi diversi da quello oggetto del presente Contratto, erogati da TelmeKom con qualsiasi marchio commerciale.

14. Limitazione di responsabilità

14.1. TelmeKom non sarà responsabile in caso di interruzioni, difetti di funzionamento o ritardo nell'erogazione dei Servizi causati da: a) difettoso o errato utilizzo del Servizio da parte del Cliente; b) difettoso funzionamento dell'impianto o dei terminali utilizzati dal Cliente; c) effettuazione da parte del Cliente o di terzi non espressamente autorizzati da TelmeKom di interventi e/o manomissioni sui Servizi e sulle Apparecchiature; d) forza maggiore, ovvero interruzione totale o parziale dei servizi di accesso locale o di terminazione della chiamata forniti da altro operatore di telecomunicazioni, se dovuta a forza maggiore o a fatti di terzi. Per casi di forza maggiore si intendono gli eventi non previsti e non prevedibili da TelmeKom e dipendenti da fatti naturali o di terzi, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: esplosioni, fulmini, terremoti, uragani, incendi, inondazioni, scioperi; e) mancato rispetto da parte del Cliente di disposizioni normative vigenti, in particolare in materia di prevenzione incendi, sicurezza e infotecnica.

14.2. TelmeKom non sarà responsabile verso il Cliente, i soggetti ad esso direttamente o indirettamente connessi o i terzi, per i danni, le perdite, gli esborsi e costi, da questi eventualmente supportati in caso

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER SERVIZI DI COMUNICAZIONE ELETTRONICA

di sospensione o interruzione del Servizio dovute a forza maggiore o a caso fortuito. In nessun caso Telmekom sarà responsabile per danni subiti dal Cliente consistenti in mancato guadagno, perdita di opportunità commerciali o altri danni indiretti di qualsiasi natura, salvi i casi di dolo o colpa grave.

14.3 Nel caso in cui Telmekom sia responsabile del disservizio della connessione, o per cause ad essa imputabili ed il Servizio non venga ripristinato nei tempi garantiti (salvo diversi accordi scritti col Cliente), verranno applicati gli indennizzi secondo quanto riportato nella Carta dei servizi.

14.4 Telmekom non risponde del contenuto delle comunicazioni trasmesse e ricevute dal Cliente e/o da terzi che utilizzino il Servizio e ha diritto di rivalersi nei confronti del Cliente per ogni responsabilità che ne sia conseguita.

14.5 Fermo quanto previsto nei commi precedenti, Telmekom risponderà solo per gli inadempimenti del Contratto derivanti da dolo o colpa grave, corrispondendo al Cliente effettivamente e concretamente pregiudicato una somma massima limitata al corrispettivo complessivamente ed effettivamente pagato a Telmekom dal Cliente per i Servizi interessati dall'inadempimento nei 2 mesi precedenti l'inadempimento, al netto di eventuali rimborsi e/o indennizzi, quale risarcimento di tutti i danni patrimoniali e non patrimoniali subiti in conseguenza delle predette violazioni.

15. Modifiche del Contratto

15.1 Telmekom può modificare le specifiche tecniche del Servizio, 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.

15.2 Telmekom informa il Cliente tramite posta elettronica, attraverso una comunicazione allegata alla fattura ovvero con altre modalità stabilite dalla normativa applicabile, con un preavviso non inferiore a 30 (trenta) giorni. Il Cliente può esercitare il diritto di recesso entro 60 (sessanta) giorni dall'avvenuta comunicazione di modifica, mediante una Raccomandata A.R. o attraverso una comunicazione a mezzo PEC indirizzata a Telmekom.

16. Reclami, rimborsi e indennizzi

16.1 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 a Telmekom, mediante raccomandata A/R o PEC agli indirizzi di cui al n. 24 delle presenti Condizioni Generali e, in ogni caso, entro 6 (sei) mesi dalla data di effettuazione del traffico.

17. Clausola risolutiva espressa

17.1 Telmekom 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 agli artt. 12 e 13 delle presenti Condizioni; b) qualora il Cliente abbia fornito ad Telmekom 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; c) cessione, rivendita del Servizio senza autorizzazione scritta di Telmekom; d) il Cliente risulti protestato o soggetto a procedure esecutive, si trovi in stato di fallimento, amministrazione controllata, liquidazione coatta o volontaria o altra procedura concorsuale, o comunque si trovi in condizioni tali da porre oggettivamente in pericolo il regolare pagamento dei servizi, sulla base di analisi effettuate con finalità di prevenzione e controllo del rischio di insolvenza, controllo delle frodi e controllo del credito.

17.2 Il Contratto può essere risolto di diritto per sopravvenuta impossibilità dell'erogazione dei Servizi non imputabile a Telmekom, ai sensi dell'art. 1463 del Codice civile, nonché in caso di eccessiva onerosità sopravvenuta a sensi dell'art. 1467 del Codice civile.

17.3 Nei casi di cui sopra, Telmekom comunica la risoluzione del Contratto mediante raccomandata A/R o posta elettronica certificata.

18. Cessazione del Contratto

18.1 Il Cliente non potrà cedere a terzi, in tutto o in parte, il presente Contratto senza la preventiva autorizzazione scritta di Telmekom.

18.2 Qualora Telmekom acconsentisse alla cessione, il Cliente non sarà liberato dalle proprie obbligazioni ai sensi dell'art. 1408, comma 2, del Codice civile.

18.3 Telmekom 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.

19. Diritti di proprietà intellettuale, licenze d'uso

19.1 Qualora Telmekom 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 del Servizio, i correlati diritti di proprietà intellettuale resteranno di esclusiva titolarità di Telmekom ovvero dei licenziatori di questo e alla cessazione del presente Contratto si intenderanno altresì cessate le eventuali licenze d'uso concesse a favore del Cliente.

19.2 Il Cliente non potrà, salvo espressa autorizzazione da parte di Telmekom, 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.

20. Migrazione del servizio e portabilità della numerazione

21.1 Per avviare la richiesta di Migrazione della linea dati e/o di Portabilità del numero geografico, il Cliente deve comunicare a Telmekom il Codice di Migrazione, in modo esatto e completo affinché la Migrazione e/o la Portabilità possano andare a buon fine.

21.2 Il Cliente prende atto che la richiesta di Migrazione e/o di Portabilità, sia da terzi fornitori verso Telmekom, sia da Telmekom verso terzi fornitori, non lo solleva dall'adempimento degli obblighi derivanti dal Contratto stipulato con l'operatore di provenienza (ivi incluso, quanto a Telmekom, l'obbligo di comunicare il recesso dal Contratto con le modalità ed i termini di cui alle presenti Condizioni Generali di Contratto), se non nei limiti e nel rispetto delle modalità e dei termini previsti dal contratto stesso e dalla Legge.

21.3 Telmekom 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 di Telmekom stessa: a) del recesso del Cliente dal Contratto; b) della richiesta di Migrazione e/o Portabilità 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.

21.4 La richiesta di Migrazione e/o Portabilità è evasa da Telmekom entro i termini e salvo i casi previsti dalla Legge o nella Carta dei Servizi. Poiché il buon esito della procedura di Migrazione e/o Portabilità richiede comunque la cooperazione dell'operatore di provenienza e la richiesta scritta del Cliente completa delle informazioni necessarie, resta inteso che Telmekom 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.

21.5 In caso di richiesta di Migrazione e/o Portabilità del numero verso altro operatore, Telmekom 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.

21.6 Nel caso di Servizio Telefonico su linea ISDN multinumero la Portabilità da e verso Telmekom può riguardare i numeri secondari solo se è chiesta anche per il principale; nel caso di gruppi di numerazione ridotta (GNR) si può chiedere di mantenere l'intero. Si precisa inoltre che in caso di portabilità in uscita da ISDN la portabilità andrà richiesta per singola numerazione.

21.7 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.

22. Nomi a Dominio

22.1 Telmekom, 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 Telmekom non potrà garantire il buon esito dell'operazione richiesta né potrà ritenersi responsabile per la mancata assegnazione e/o trasferimento del dominio, eccezione fatta per il caso di violazione, ad essa imputabile, delle regole e procedure stabilite dalla predetta Autorità.

22.2 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 e manleva Telmekom da qualunque pretesa, rivalsa, azione anche giudiziale che può essere avanzata anche da terze parti.

22.3 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 Telmekom, ove richiesto, provvederà ad attivare.

22.4 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.

22.5 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.

22.6 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 ad Telmekom entro 15 giorni dall'assegnazione del dominio, i dati saranno considerati corretti.

22.7 Qualora il Cliente intenda affidare ad Telmekom 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, Telmekom comunicherà all'ISP la volontà del trasferimento di gestione in nome e per conto del Cliente.

22.8 Ove richiesto, Telmekom provvederà a svolgere l'attività di gestione individuata nel Contratto e nella Scheda Servizio ed a curare il rinnovo del dominio ed il suo mantenimento.

22.9 Salvo diverso accordo, il Cliente avrà l'onere di controllare la scadenza della registrazione del nome a dominio e di chiedere ad Telmekom, nei tempi previsti, eventuale disdetta. In caso contrario, Telmekom 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 da Telmekom saranno addebitati al Cliente.

22.10 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 e manleva sin da ora Telmekom da qualunque richiesta di risarcimento del danno a qualsiasi titolo avanzata da terze parti.

22.11 Salvo diverso accordo, la cessazione del Contratto per qualunque causa comporterà la cancellazione del dominio salvo sia stato concordato il suo trasferimento a terzi.

23. Traffico anomalo

23.1 Telmekom nell'ottica di fornire un servizio di qualità e scongiurare possibili fenomeni fraudolenti ha implementato un sistema antifrode che consente in presenza di traffico anomalo VOIP di bloccare le chiamate in uscita. Il blocco avviene in automatico quando il sistema antifrode rileva anomalie rispetto a parametri statici e dinamici preventivamente impostati (es. volumi di traffico, numero di chiamate contemporanee, direzionalità anomale o ad alto costo).

23.2 Qualora si verifichi una delle circostanze indicate al punto precedente, Telmekom oltre al blocco delle chiamate in uscita ha facoltà di procedere, in via precauzionale, ad avvisare il Cliente dell'anomalia riscontrata, fatturare anticipatamente il traffico rispetto alla ordinaria cadenza di fatturazione, riabilitare il traffico in uscita solo a fronte di esplicita richiesta da parte del Cliente finale e ricevute

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER SERVIZI DI COMUNICAZIONE ELETTRONICA

le dovute garanzie anche in termini di sicurezza dei propri sistemi ed apparati.

23.3 In caso di inadempimento, anche parziale e/o temporaneo, alle obbligazioni di cui al precedente comma, Telmekom si riserva, altresì, il diritto di sospendere immediatamente, in tutto o in parte, il Servizio.

24. Comunicazioni

Il Cliente è tenuto ad aggiornare Telmekom su qualsiasi variazione intervenuta in merito ai propri dati identificativi. Tutte le comunicazioni inviate da Telmekom all'ultimo indirizzo, fisico o telematico, reso noto dal Cliente si considereranno da questo conosciute. Tutte le comunicazioni ufficiali scritte indirizzate dal Cliente a Telmekom dovranno pervenire a:

- Telmekom Via Dr. J. Köllensperger, 4 39011 Lana (BZ), Numero telefono 0473553700,
- PEC: telmekom.gmbh@legalmail.it.
- Le comunicazioni operative dovranno pervenire a:
- Richieste amministrative backoffice@telmekom.com;
- Richieste commerciali sales@telmekom.com;
- Supporto tecnico support@telmekom.com.

25. Trattamento dei dati personali

25.1 Telmekom, in qualità di Titolare del trattamento, fornisce al Cliente l'informativa, ai sensi della normativa Nazionale applicabile e del Regolamento Privacy Europeo n. 679/2016, art. 13, ("GDPR"), sulle finalità e modalità di trattamento dei dati personali.

25.2 Oggetto del trattamento. Il Titolare tratta: i) i dati forniti dal Cliente, identificativi e non sensibili (in particolare, nome, cognome, codice fiscale, p. iva, indirizzo e-mail, numero telefonico, carta di credito, dati bancari) in fase di sottoscrizione/attivazione del Servizio o anche successivamente, a titolo esemplificativo, nel caso di contatto con personale tecnico di Telmekom ii) i dati di traffico telematico e telefonico, quali Log, indirizzo IP di provenienza, numero telefonico.

25.3 Finalità del trattamento. I dati, saranno trattati in modo lecito e secondo correttezza: A) Per Finalità di Servizio (art. 6 lett. b), e), f) GDPR), e in particolare: i) per adempiere agli obblighi legali e fiscali cui è soggetto il Titolare; ii) per e nell'ambito dell'esecuzione dei Contratti di cui è parte il Cliente e per l'adozione di misure precontrattuali adottate su sua richiesta; iii) per il perseguimento del legittimo interesse del titolare sulla base del bilanciamento degli interessi effettuato; B) Per Finalità di Marketing previo consenso esplicito del Cliente (art. 6 lett. a) GDPR), e in particolare: i) per informare il Cliente con lettere ordinarie, chiamate telefoniche, e-mail, SMS, MMS, notifiche e newsletter delle iniziative e offerte di Telmekom.

25.4 Conferimento dei dati e conseguenze in caso di mancato conferimento. Il conferimento dei dati per le finalità sub A) del punto che precede costituisce un obbligo legale e contrattuale. Il conferimento dei dati per le finalità sub B) del punto che precede è facoltativo e il loro mancato conferimento o il mancato consenso al loro trattamento comporterà l'impossibilità per il Titolare di svolgere le attività funzionali a raggiungere le finalità in questione, garantendo in ogni caso l'attivazione del Servizio oggetto del Contratto.

25.5 Modalità del trattamento. Il trattamento dei dati personali è realizzato per mezzo delle operazioni indicate all'art. 4 n. 2) GDPR e precisamente: raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, cancellazione e distruzione dei dati. I dati personali sono sottoposti a trattamento sia cartaceo che elettronico e/o automatizzato;

25.6 Conservazione dei dati. Il Titolare tratta i dati personali per il tempo necessario al conseguimento delle finalità suindicate e in particolare: per non oltre 10 anni dalla fine del rapporto per le finalità di servizio e comunque per il tempo di prescrizione previsto dalla legge, fino alla revoca del consenso per finalità di Marketing. In seguito, i dati del Cliente sono cancellati o resi anonimi.

25.7 Accesso ai dati. I dati personali del Cliente sono accessibili a: i) dipendenti e/o collaboratori del Titolare nella loro qualità di incaricati del trattamento e/o amministratori di sistema; ii) fornitori di servizi che svolgono attività in outsourcing per conto di Telmekom nella loro qualità di responsabili esterni del trattamento - svolgendo attività connesse, strumentali o di supporto a quelle del Titolare.

25.8 Comunicazione dei dati. Telmekom, in qualità di Titolare può comunicare i dati del Cliente senza il suo espresso consenso, per le

finalità di servizio alle autorità giudiziarie su loro richiesta e a tutti gli altri soggetti ai quali è necessario comunicarli per legge o per contratto (come ad esempio, istituti di credito, studi professionali, ecc.).

25.9 Trasferimento dati. I dati personali sono trattati all'interno dell'Unione Europea. Nel caso in cui dovessero effettuarsi trasferimenti di dati extra UE, il Titolare garantisce l'utilizzo delle garanzie appropriate di cui agli artt. 44 e ss del GDPR, tra cui le decisioni di adeguatezza e le clausole contrattuali standard approvate dalla Commissione Europea.

25.10 Diritti dell'interessato. Il Cliente nella sua qualità di interessato può esercitare i diritti di cui agli artt. 15, 16, 17, 18, 20 e 21 del GDPR. Se non ricorrono le limitazioni previste dalla legge, ha infatti il diritto di: i) avere la conferma dell'esistenza o meno dei dati personali, anche se non ancora registrati e richiedere che tali dati vengano messi a disposizione in modo chiaro e comprensibile; ii) chiedere indicazioni e, nel caso, copia: a) dell'origine e della categoria dei suoi dati personali; b) della logica di utilizzo, nel caso le informazioni vengano trattate con strumenti elettronici; c) delle finalità e modalità del trattamento; d) degli estremi identificativi del Titolare e dei responsabili; e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati e che possono venire a conoscenza; f) del periodo in cui i dati vengono conservati oppure i criteri che vengono utilizzati per determinare tale periodo, quando possibile; g) dell'esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione; in tal caso può richiedere le logiche utilizzate, l'importanza e le conseguenze previste; h) dell'esistenza di garanzie adeguate in caso di trasferimento dei dati a un paese extra-UE a un'organizzazione internazionale; iii) ottenere, senza che ci sia un ritardo giustificabile, l'aggiornamento, la modifica, rettifica dei dati non corretti o l'integrazione dei dati non completi, qualora ne avesse interesse; iv) ottenere la cancellazione, il blocco dei dati o, ove possibile, la trasformazione in forma anonima: a) se trattati illecitamente; b) se non più necessari in relazione agli scopi per i quali sono stati raccolti o successivamente trattati; c) in caso di revoca del consenso su cui si basa il trattamento e in caso non sussista altro fondamento giuridico; d) nel caso in cui si sia opposto al trattamento e non esistano ulteriori motivi legittimi per continuare ad utilizzare i dati; e) in caso venga imposto dalla legge; f) nel caso in cui siano riferiti a minori. Telmekom, può rifiutare di cancellare i suoi dati nel caso di: a) esercizio del diritto alla libertà di espressione e di informazione; b) adempimento di un obbligo legale, esecuzione di un compito svolto nel pubblico interesse o esercizio di pubblici poteri; c) motivi di interesse sanitario pubblico; d) archiviazione nel pubblico interesse, ricerca scientifica o storica o a fini statistici; e) accertamento, esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria; v) ottenere la limitazione del trattamento nel caso di: a) contestazione dell'esattezza dei dati personali, se il Cliente non ha preferito chiedere la modifica, l'aggiornamento, la modifica o rettifica dei tuoi dati; b) trattamento illecito del Titolare per impedire la cancellazione; c) esercizio di un suo diritto in sede giudiziaria; d) verifica dell'eventuale prevalenza dei motivi legittimi del Titolare rispetto a quelli dell'interessato; vi) ricevere, qualora il trattamento sia effettuato con mezzi automatici, senza impedimenti e in un formato strutturato, di uso comune e leggibile, i dati personali che riguardano il Cliente che ha fornito previo suo consenso o su contratto per trasmetterli ad altro Titolare o – se tecnicamente fattibile – di ottenere la trasmissione diretta da parte del Titolare ad altro Titolare; vii) opporsi in qualsiasi momento totalmente o in parte: a) per motivi legittimi e prevalenti, connessi alla sua situazione particolare, al trattamento dei dati personali che lo riguardano; b) al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di marketing (es. può opporsi all'invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o al compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale, mediante l'uso di sistemi automatizzati di chiamata senza l'intervento di un operatore, con e-mail e con modalità di marketing tradizionali, con telefono e posta cartacea). Per tutti i casi menzionati sopra, se necessario, Telmekom porterà a conoscenza i soggetti terzi ai quali i dati personali sono comunicati dell'eventuale esercizio dei diritti da parte del Cliente, ad eccezione di specifici casi (es. quando tale adempimento si riveli impossibile o comporti un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato).

25.11 Modalità di esercizio dei diritti. Il Cliente, in qualità di interessato, può in qualsiasi momento modificare e revocare i consensi prestati ed esercitare i suoi diritti inviando una richiesta al Titolare ai recapiti di cui al punto 24 ovvero contattando il DPO

designato all'indirizzo rdp@sgsolution.eu. Per i trattamenti di cui alla presente informativa, il Cliente ha il diritto di proporre un reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personali (www.garanteprivacy.it).

25.12 Titolare, Responsabili. Il Titolare del trattamento è Telmekom S.r.l. con sede in via Dr. J. Köllensperger, 4 – 39011 Lana (BZ). L'elenco dei Responsabili del trattamento aggiornato è disponibile ai recapiti di cui all'art. 24.

26. Interpretazione del Contratto, Legge applicabile e foro competente

26.1 Le condizioni particolari proprie dei Servizi prevalgono, ove difforni, sulle presenti Condizioni Generali, al pari delle condizioni negoziate. Il Contratto e le obbligazioni da esso derivanti sono interamente regolati dalla legge italiana e comunitaria.

26.2 Per tutte le controversie relative al Contratto, comprese quelle relative alla sua validità, interpretazione, esecuzione e risoluzione, è competente esclusivamente il Foro di Bolzano.

26.3 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, in conformità del "Regolamento sulle Procedure di Risoluzione delle Controversie tra utenti e operatori di Comunicazioni elettroniche (All. A Delibera n. 353/19/CONS). Inoltre, ai sensi dell'art. 4 dell'Allegato A alla Delibera 353/19/CONS le procedure di risoluzione delle controversie dinanzi ai Corecom e, ove previsto, dinanzi all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, prevedono la relativa partecipazione tramite la piattaforma ConciliaWeb.

CONDIZIONI SPECIFICHE PER I SERVIZI DI COMUNICAZIONE ELETTRONICA MOBILE (integrative delle Condizioni Generali di Contratto per servizi di comunicazione elettronica)

1. Oggetto

1.1 Le presenti condizioni di contratto regolano i termini e le condizioni del servizio di Telefonia mobile erogato da Telmekom al Cliente ("il Servizio").

1.2 Il Servizio comprende la fornitura di una o più carte per la fruizione di servizi radiomobili con possibilità di attivare una nuova numerazione o mantenere tramite Number Portability la vecchia numerazione previa interruzione di ogni rapporto in essere con l'Operatore precedente.

1.3 Per tutto quanto non disciplinato dalle presenti condizioni si fa riferimento alle Condizioni Generali di Contratto per servizi di comunicazione elettronica. In caso siano presenti nelle Condizioni Generali clausole incompatibili con alcuna di quelle previste nelle presenti Condizioni Specifiche, queste ultime prevorranno sulle prime.

2. Conclusione del Contratto e Attivazione del Servizio

2.1 Il Contratto, in conformità con la Proposta del Cliente, si conclude con l'attivazione da parte di Telmekom della SIM.

2.2 Telmekom procederà all'intestazione del microprocessore che, inserito o integrato nel dispositivo, consente l'utilizzazione del Servizio ("SIM") previo accertamento dell'identità del Cliente.

2.3 I rappresentanti e/o mandatarî di persone fisiche e/o giuridiche, enti pubblici e privati e/o soggetti collettivi sprovvisti di personalità giuridica dovranno fornire, ove richiesti, la prova dei relativi poteri. Le Carte SIM per le quali dovesse risultare carente o assente la documentazione, se non regolarizzata da parte del Cliente a seguito di idonee comunicazioni, saranno disattivate.

2.4 Le SIM per le quali dovesse risultare carente o assente la documentazione, se non regolarizzate dal Cliente a seguito di idonee comunicazioni, saranno disattivate con perdita del relativo numero.

2.5 Il segnale di connessione in rete equivale all'avviso di esecuzione secondo l'art. 1327 comma 2 del Codice civile. Il Cliente ha facoltà di richiedere in qualsiasi momento uno o più servizi accessori, opzionali o promozionali. Ciascun servizio accessorio, opzionale o promozionale è regolato dalle specifiche condizioni generali in vigore al momento della relativa richiesta. La SIM non è abilitata alla fruizione di servizi a sovrapprezzo, forniti anche da terze parti, ad

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER SERVIZI DI COMUNICAZIONE ELETTRONICA

eccezione dei servizi di mobile ticketing e info banking, il cui costo potrà essere addebitato sul credito telefonico del Cliente.

3. Corrispettivi

3.1 Il Corrispettivo per il Servizio oggetto del Contratto sarà calcolato in conformità al Piano tariffario prescelto dal Cliente nella Proposta e alle condizioni economiche vigenti per i servizi, compresi eventuali servizi accessori, opzionali e promozionali, o concordato successivamente con TelmeKom. Saranno altresì a carico del Cliente tutte le imposte e tasse previste dalla legislazione vigente.

3.2 A tutti gli importi fatturati sarà applicata l'IVA e le eventuali tasse previste dalla normativa vigente.

3.3 Il corrispettivo dei Servizi erogati da TelmeKom è costituito dalle seguenti voci: (i) un importo forfettario a copertura del costo di attivazione del Servizio e/o per l'attivazione degli eventuali servizi accessori, opzionali o promozionali scelti dal Cliente, (ii) del numero telefonico e di fornitura della Carta SIM; (iii) il canone di abbonamento per il Servizio. Sono gratuite le chiamate dirette ai numeri di emergenza delle forze dell'Ordine e ai servizi pubblici di emergenza. Sono altresì gratuite, nei casi di emergenza tecnica e di segnalazione guasti, le chiamate dirette al servizio di assistenza tecnica di TelmeKom, mediante l'apposito numero per la segnalazione di eventuali guasti o disservizi.

4. Obblighi e Responsabilità di TelmeKom

4.1 Al momento dell'attivazione del Servizio, TelmeKom concederà una o più carte SIM in uso al Cliente. Alla consegna della Carta SIM saranno comunicati al Cliente in via riservata i relativi Codici PIN e PUK. Tutte le Carte SIM consegnate al Cliente in base al Contratto resteranno di proprietà di TelmeKom. La vita tecnica media della Carta SIM è di circa 2 (due) anni dalla sua attivazione. Ove la Carta SIM risulti difettosa o comunque non idonea all'uso, la stessa sarà riparata o sostituita gratuitamente da TelmeKom, salvo che il difetto o il guasto siano imputabili ad imperizia, negligenza e/o incuria nell'uso o conservazione della stessa, ovvero allo scadere della sua vita tecnica media, nel qual caso la sostituzione avverrà dietro corrispettivo, secondo quanto previsto dal Piano Tariffario applicabile. In ogni caso, TelmeKom non risponderà di eventuali difetti della Carta SIM ad essa comunicati decorsi 6 (sei) mesi dalla sua consegna. Su richiesta di TelmeKom, il Cliente dovrà restituire la/e Carta/e SIM, quando sia necessaria la sua/loro modifica o sostituzione per ragioni tecniche od operative, che avverrà gratuitamente.

4.2 TelmeKom attribuirà al Cliente uno o più numeri telefonici e, per esigenze tecniche e/o di servizio, potrà sostituire il numero telefonico assegnato, comunicando al Cliente il nuovo numero con un preavviso scritto di almeno 90 (novanta) giorni, salvo casi di forza maggiore. Nei limiti delle possibilità tecniche e di servizio, e verso il pagamento di un corrispettivo previsto da TelmeKom al momento della richiesta, quest'ultima ha facoltà di sostituire, su richiesta del Cliente, il numero telefonico. In entrambi i casi di sostituzione TelmeKom assicura il servizio gratuito di informazione relativo al cambio numero, per un periodo di 2 (due) mesi dal momento del cambio numero. Su richiesta del Cliente tale Servizio potrà essere prorogato per un ulteriore periodo di 2 (due) mesi dietro il pagamento di un corrispettivo previsto da TelmeKom al momento della richiesta della proroga.

4.3 Pur impegnandosi ad assicurare la migliore funzionalità del sistema, nessuna responsabilità è imputabile a TelmeKom nei casi di imperfetta ricetrasmisione provocata da fonti esterne, interferenze, particolari condizioni atmosferiche o da ostacoli quali costruzioni, vegetazione e rilievi.

4.4 Nessuna responsabilità è altresì imputabile a TelmeKom, per il Servizio reso mediante Roaming Internazionale. TelmeKom si riserva la facoltà, qualora rilevasse incrementi di volume di traffico anomali di sospendere precauzionalmente, previo avviso telefonico al Cliente o nelle modalità da TelmeKom ritenute più opportune, in tutto o in parte il Servizio.

4.5 Nessuna responsabilità è attribuibile a TelmeKom per eventuali carenze del Servizio dovute all'errata utilizzazione del medesimo da parte del Cliente, al cattivo funzionamento del Terminale e/o dei suoi accessori, al mancato funzionamento della Carta SIM o del relativo adattatore qualora vengano utilizzati in un Terminale non omologato e/o modificato. Nessuna responsabilità è attribuibile a TelmeKom per il contenuto e le modalità delle

comunicazioni e dei messaggi trasmessi o ricevuti dal Cliente tramite il Servizio.

4.6 Forza Maggiore. TelmeKom non sarà in alcun modo responsabile nei confronti del Cliente nei casi di forza maggiore. Costituiscono casi di forza maggiore gli eventi al di fuori del ragionevole controllo di TelmeKom, quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, inadempienze o inefficienze di altri gestori di telecomunicazioni, attività e/o decisioni governative e/o della Pubblica Amministrazione, atti dell'Autorità Militare, limitazioni legali, catastrofi naturali, fulmini, incendi, esplosioni, proibizioni, mobilitazioni, sommosse, guerre, epidemie, e, purché siano su base nazionale, scioperi, turbative industriali, mancanza di materie prime, energia, trasporti, ecc.

4.7 Limitazione di responsabilità. TelmeKom non risponderà di alcuna perdita, danno o lesione del Cliente comunque inerenti o connesse alla mancata o difettosa erogazione del Servizio, per qualunque motivo, siano essi diretti o indiretti, prevedibili o imprevedibili, tra i quali, in via esemplificativa e non esaustiva, perdite economico/finanziarie, di affari, di ricavi, e di utili e/o avviamento commerciale.

5. Obblighi e responsabilità del Cliente

5.1 Utilizzo, conservazione e intrasferibilità della Carta SIM e dei codici PIN e PUK.

Il Cliente è tenuto alla custodia ed al buon uso della/e Carta/e SIM e ad adottare ogni precauzione per mantenere segreti i relativi Codici PIN e PUK. La/e Carta/e SIM ed i relativi Codici PIN e PUK sono strettamente personali e non possono essere ceduti a terzi. È vietato qualsiasi intervento, ivi compresa la duplicazione, sui codici d'identificazione tecnica impressi sulla Carta SIM, nonché la manomissione e l'utilizzo della Carta SIM per scopi fraudolenti. Il Cliente ha l'obbligo di non utilizzare il Servizio a fini e/o con modalità illecite o in modo da recare molestie e offese o da violare direttamente o indirettamente diritti di altri utenti e/o di terzi. TelmeKom potrà, nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali, adottare misure idonee per inibire, anche preventivamente, ogni abuso, e limitare, ove possibile, la ricezione di messaggi indesiderati. Il Cliente manterrà indenne TelmeKom da ogni utilizzazione illecita e/o lesiva di terzi. Qualora non diversamente pattuito tra le Parti, il Servizio è riservato al Cliente, con espresso divieto di qualsivoglia cessione, licenza o altro tipo di accordo che determini una rifatturazione di costi anche parziali di traffico telefonico.

5.2 Il Cliente ha l'obbligo di utilizzare il Servizio nel rispetto delle leggi, dei regolamenti vigenti e delle presenti condizioni generali di contratto. Qualsiasi uso difforme del Servizio configura inadempimento del cliente, con risoluzione automatica del contratto secondo l'art. 1456 del Codice civile, fatto salvo il risarcimento integrale dei danni conseguenti.

5.3 Il Cliente ha l'obbligo di non utilizzare o far utilizzare da terzi il Servizio in modi o per scopi illeciti o per fini di lucro e terrà TelmeKom indenne da ogni conseguenza derivante da tali fruizioni illecite proprie o altrui. Il Cliente deve attenersi ai criteri di buona fede e correttezza nell'uso e nella fruizione del Servizio astenendosi dal conseguire vantaggi diversi da quelli connessi alla personale fruizione dello stesso, in tutte le sue funzionalità ed eventuali promozioni, rispettando i limiti, le condizioni e le modalità delle offerte e non avvalendosi, a titolo di esempio, di artifici per conseguire o far conseguire a terzi o ad altre numerazioni, ricariche o accrediti di traffico, anche eventualmente sfruttando o aggirando i sistemi di contabilizzazione o di addebito/accredito del traffico stesso e/o dei costi delle offerte.

5.4 Il Cliente è responsabile del contenuto dei messaggi, dei documenti o di qualsiasi altro dato trasmesso o ricevuto. Il Cliente dovrà, inoltre, astenersi da usi non consentiti del Servizio come, a titolo di esempio, chiamate contemporanee o consecutive o a intervalli regolari verso gli stessi destinatari o verso numerazioni con risponditori automatici, generazione di un numero anomalo di SMS/MMS, chiamate brevi in arco di tempo limitato e, in generale, chiamate e/o SMS/MMS non aventi caratteristiche di normali conversazioni/messaggi tra persone (p2p). Resta inteso che è comunque vietato effettuare una distribuzione del traffico telefonico tra le eventuali diverse SIM di titolarità del cliente finalizzata a conseguire o far conseguire a terzi ricariche o accrediti di traffico, aggirando di fatto i parametri di traffico standard previsti di seguito.

5.5 Nei casi indicati TelmeKom si riserva la facoltà di sospendere il servizio e di addebitare al cliente gli importi relativi a suddetti utilizzi non consentiti, ferma restando la facoltà di adottare ogni altra misura di tutela. Il Servizio è destinato all'utilizzo personale da parte del Cliente.

5.6 Il Cliente dovrà utilizzare apparecchiature ed accessori omologati secondo gli standard europei, in perfetto stato di funzionamento e tali da non arrecare disturbi al servizio. Il Cliente risponderà in via esclusiva degli eventuali danni, diretti o indiretti, derivanti dalle violazioni di tale obbligo, tenendo indenne TelmeKom da qualsiasi conseguenza costo o onere. Il Cliente è consapevole che non è consentita ai minori la visione di contenuti/servizi/pacchetti destinati ad un pubblico adulto, prende atto ed accetta di essere l'unico responsabile dell'utilizzo del suo device per la fruizione di tali contenuti. Il Cliente è tenuto a custodire e ad utilizzare correttamente la/e SIM fornita da TelmeKom ed a mantenere riservati i codici personali.

5.7 È, comunque, vietato un utilizzo del servizio che ne alteri le caratteristiche e/o il relativo profilo tariffario tramite qualsivoglia dispositivo/software (quali ad esempio apparati/software in grado di effettuare la riorganizzazione della chiamata/SMS e/o atti a sviluppare ingenti mole di traffico voce/SMS in maniera automatica). Qualora il cliente violi uno qualsiasi degli obblighi contenuti nel presente articolo, TelmeKom potrà risolvere di diritto il contratto, previa eventuale sospensione del Servizio, da comunicarsi con apposito avviso, e fatto salvo il diritto al risarcimento dei danni.

6. Roaming e chiamate internazionali

6.1 Il corrispettivo dovuto dal Cliente per le chiamate effettuate e ricevute, gli sms inviati ed i dati scambiati in roaming internazionale, nonché per le chiamate internazionali sarà presente nei materiali informativi forniti da TelmeKom.

6.2 Il Cliente dichiara di essere stato informato che, in base al regolamento UE n. 612/2022, nei paesi membri dell'Unione Europea, può utilizzare la propria offerta nazionale senza costi aggiuntivi, nell'ambito di viaggi occasionali e nei limiti previsti dalle politiche di corretto utilizzo definite ai sensi del predetto regolamento in funzione di parametri oggettivi quali, ad esempio, il prezzo dell'offerta, il bilanciamento tra consumo dei servizi mobili in Italia ed in Europa in un periodo di 4 mesi e l'esistenza di un legame stabile con l'Italia, al fine di prevenire utilizzi abusivi ed anomali, nonché per garantire la sostenibilità economica dell'offerta nel suo complesso. Nel caso di piani tariffari con traffico dati incluso, il Cliente potrà effettuare traffico dati negli altri Paesi membri dell'Unione Europea, senza costi aggiuntivi, sino alla concorrenza della *fair usage policy* calcolata nel rispetto dell'art 4 comma 2 del Regolamento di esecuzione UE 2016/2286. Oltre tale soglia, dopo la ricezione di apposito SMS informativo, si applicheranno le tariffe nazionali con un sovrapprezzo al massimo pari a quello previsto dalla regolamentazione citata. Il Cliente dichiara di essere stato informato: i) di poter rinunciare a ricevere il servizio di messaggi automatici nella sua totalità e che può chiedere a TelmeKom, in qualsiasi momento e gratuitamente, di ripristinare tale servizio; ii) del rischio di connessione e download automatici e incontrollati di dati in roaming. Il Cliente è informato, inoltre, di avere la possibilità di scegliere senza costi di passaggio e per il solo servizio dati in roaming internazionale all'interno dell'area economica europea (EEA), un fornitore alternativo, ove disponibile.

6.3 Nel rispetto del Regolamento UE n. 2018/1971, il prezzo massimo per le chiamate effettuate dall'Italia verso i Paesi UE (EEA) e per gli SMS inviati verso numerazioni di operatori EEA non supera i valori in essa previsti.

7. Modifiche del Servizio

7.1 TelmeKom potrà modificare le specifiche tecniche dei Servizi, aggiornare i corrispettivi per i Servizi, nonché variare le presenti condizioni, per i seguenti giustificati motivi: i) sopravvenute esigenze tecniche e gestionali quali, a titolo esemplificativo, sopravvenuta evoluzione/inadeguatezza tecnica della rete, della SIM o delle caratteristiche dei servizi; ii) intervenuti mutamenti del quadro normativo/regolamentare che determinino uno squilibrio economico, tecnico o gestionale nella fornitura del Servizio; iii) andamento e modifiche delle condizioni strutturali di mercato e/o di posizionamento dell'offerta quale, a titolo esemplificativo, strutturale variazione dei costi tecnici e commerciali sostenuti per l'erogazione del Servizio. Dei motivi che giustificano le modifiche del contratto del

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER SERVIZI DI COMUNICAZIONE ELETTRONICA

contratto, condizioni economiche incluse, oltre che della data di entrata in vigore delle stesse, il cliente verrà informato in dettaglio, con preavviso non inferiore a giorni trenta, mediante apposita comunicazione. Il cliente potrà accettare le modifiche proposte o recedere dal contratto, senza il pagamento di alcuna penale, dandone comunicazione Telmekom per iscritto ad Telmekom a mezzo raccomandata a/r o PEC. Decorso il termine di 30 (trenta) giorni, in difetto di comunicazione da parte del Cliente le modifiche proposte s'intenderanno accettate.

8. Durata e Recesso

8.1 Dal momento della sua attivazione, il Servizio avrà durata a tempo indeterminato.

8.2 Il Cliente potrà recedere dal contratto in ogni momento, dandone comunicazione scritta a Telmekom, a pena di nullità, inviata con almeno 30 (trenta) giorni di anticipo e provvedendo al saldo delle fatture inevase.

8.3 Il Cliente che abbia attivato più servizi potrà recedere dal contratto, con le modalità di cui sopra, anche limitatamente ad un solo servizio.

9. Sospensione del Servizio

9.1. Telmekom potrà sospendere in ogni momento la fornitura del Servizio in tutto o in parte, anche senza preavviso, in caso di guasto alla rete, nonché nel caso di modifiche al Servizio e/o interventi di manutenzione comunicati al Cliente con congruo preavviso e/o qualora rilevi traffico anomalo.

9.2. Prima della sospensione del Servizio, Telmekom contatterà il Cliente per verificare la consapevolezza da parte del Cliente del traffico anomalo effettuato, ovvero della situazione di inadempimento. In caso di sospensione, il Servizio sarà riattivato solo successivamente all'adempimento da parte del Cliente nei confronti di Telmekom.

10. Clausola risolutiva espressa

10.1 Il presente Contratto si intenderà automaticamente risolto ex art. 1456 del Codice civile nei seguenti casi: uso improprio del Servizio; violazione di uno o più degli obblighi del Cliente di cui all'art. 5 delle presenti Condizioni; qualora il Cliente sia stato assoggettato a procedure esecutive, procedure di fallimento, di amministrazione controllata o altre procedure concorsuali ovvero divenga in ogni caso insolvente.