

## Condizioni generali di abbonamento al servizio telefonico di base

### Articolo 1 - Oggetto

1. Le presenti condizioni generali disciplinano la fornitura del servizio di telefonia ai Clienti (di seguito il "Servizio") nel rispetto del principio di non discriminazione e fatti salvi diversi specifici accordi.
2. Telecom Italia e il Cliente osservano tutte le disposizioni di legge e regolamentari nonché le disposizioni tecniche che regolano la materia degli impianti interni, supplementari e accessori al Servizio. Telecom Italia comunica al Cliente, con la tempestività e con le modalità idonee, tutte le informazioni rilevanti sul Servizio e sulle condizioni economiche vigenti.
3. Gli organismi di telecomunicazioni diversi da Telecom Italia possono richiedere l'abbonamento al Servizio solo per proprie esigenze di comunicazione in immobili di cui hanno la diretta ed esclusiva disponibilità, restando espressamente esclusi gli utilizzi ad altro titolo.

### Articolo 2 - Perfezionamento e durata dell'abbonamento.

1. Il contratto si perfeziona, salvo casi specifici, con l'accettazione di Telecom Italia della richiesta del Servizio da parte del Cliente. Fermi restando gli obblighi di cui ai successivi articoli 13 e 32, Telecom Italia può subordinare l'attivazione del Servizio alla fornitura dei documenti comprovanti la veridicità delle informazioni e/o dei dati necessari per la fornitura del Servizio. In caso di omessa fornitura di tali elementi il contratto si intenderà risolto a tutti gli effetti.
2. Qualora il Cliente lo richieda espressamente, Telecom Italia avvia i processi tecnico-funzionali relativi all'attivazione del servizio, salvo casi specifici, dal giorno della conclusione del contratto e quindi durante il periodo di recesso di 14 giorni indicato nel successivo articolo 3, comma 2.
3. L'abbonamento è a tempo indeterminato a decorrere dalla data di perfezionamento del contratto. Il pagamento del canone di abbonamento al Servizio decorre dal giorno di attivazione del medesimo.
4. Contratti di durata determinata possono essere stipulati in occasione di fiere, mostre, esposizioni, congressi, manifestazioni sportive ovvero per le necessità degli organi di informazione e per la altre esigenze di pubblica utilità e/o di interesse collettivo. In queste ipotesi il Cliente sarà tenuto al pagamento di quanto previsto da specifiche condizioni economiche.

### Articolo 3 - Recesso

1. Il Cliente ha facoltà di recedere in qualsiasi momento dall'abbonamento dandone comunicazione scritta a Telecom Italia, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, da inviarsi con almeno 15 giorni di anticipo rispetto alla data di decorrenza del recesso, indicata dal Cliente stesso. Il Cliente è comunque tenuto a pagare il corrispettivo del Servizio fruito ed il canone relativo all'ultimo mese di utilizzo del Servizio. Inoltre il Cliente sarà tenuto a pagare l'importo di 35,18 (trentacinque e diciotto) euro IVA inclusa a fronte dei costi sostenuti da Telecom Italia per le prestazioni di disattivazione. Tale importo non sarà dovuto nei casi in cui il Cliente eserciti il diritto di recesso per effetto di variazioni contrattuali comunicate da Telecom Italia ai sensi della normativa vigente.
2. Fermo quanto indicato al precedente comma 1, il Cliente, in conformità alle disposizioni normative in materia di contratti a distanza e di contratti negoziati fuori dei locali commerciali, potrà esercitare anche il diritto di recesso nelle forme e modalità previste dagli articoli 52 e seguenti del D.lgs. 206/2005 (Codice del Consumo) entro il termine di 14 (quattordici) giorni dalla data di perfezionamento del contratto tramite comunicazione scritta da inviare al numero di fax ovvero all'indirizzo che gli verrà indicato dal Servizio Clienti "187" in cui sia manifestata la volontà di recedere dal presente Servizio, e riportata la data in cui il Servizio è stato accettato da Telecom Italia, anche utilizzando il modulo presente sul sito [www.telecomitalia.it](http://www.telecomitalia.it). Entro 14 giorni dalla data di ricezione della richiesta di recesso Telecom Italia rimborserà gli eventuali pagamenti effettuati dal Cliente tramite le medesime modalità dallo stesso utilizzate, salva diversa indicazione del Servizio Clienti "187". Nel caso in cui il Cliente abbia richiesto espressamente di attivare il Servizio durante il periodo di recesso di 14 giorni su indicato - ed il Servizio sia effettivamente attivato da Telecom entro detto termine - il Cliente sarà tenuto al pagamento dei costi correlati al Servizio fruito. Ai fini dell'esercizio del recesso i medesimi recapiti sono indicati anche sul sito [www.telecomitalia.it](http://www.telecomitalia.it) e sulla Carta dei Servizi.

### Articolo 4 - Attivazione del Servizio - Contributo impianto

1. Qualora il Cliente lo richieda espressamente, così come previsto al precedente articolo 2 comma 2, il Servizio è attivato da Telecom Italia entro 10 giorni dalla data di perfezionamento del contratto, fatti salvi i casi di eccezionalità tecnica, ovvero nei tempi concordati con il Cliente, dando priorità ai casi certificati di persone diversamente abili. Telecom Italia indica al momento della richiesta, ove tecnicamente possibile, 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. Telecom Italia nel corso di tale intervento tecnico può richiedere la fornitura dei documenti comprovanti la veridicità delle informazioni e/o dei dati necessari per la fornitura del Servizio così come previsto dal precedente articolo 2, comma 2. Qualora, nei casi di eccezionalità tecnica e per cause non imputabili a Telecom Italia non sia possibile rispettare i termini concordati o la data di appuntamento già indicata, Telecom Italia indica comunque la data prevista per l'attivazione del servizio anche tramite rimodulazione della data dell'appuntamento già indicata, concordando con il cliente i tempi e le modalità di attivazione. Le date potranno essere confermate o rimodulate da Telecom Italia anche tramite invio di SMS. In tali casi il contributo di attivazione non verrà richiesto prima di 30 giorni precedenti la data stabilita per l'attivazione stessa.
3. Qualora per cause imputabili a Telecom Italia il Servizio venga attivato in ritardo rispetto ai tempi previsti, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al successivo articolo 26 e avrà la possibilità di richiedere il maggior danno subito, come previsto dal Codice Civile, fermo restando che Telecom Italia non sarà in alcun caso responsabile per ritardi attribuibili a forza maggiore o eventi (quali a titolo esemplificativo e non esaustivo mancato/ritardato rilascio dei permessi di scavo, autorizzazioni, ecc.) non direttamente attribuibili alla stessa Telecom Italia.
4. Il mancato pagamento da parte del Cliente della fattura in cui è addebitato il contributo impianto costituisce, dopo 30 giorni dalla relativa scadenza, causa di risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., determinando la cessazione contestuale della fornitura del Servizio. Telecom Italia si riserva altresì la facoltà di sospendere il Servizio decorsi inutilmente 5 giorni dalla suddetta data di scadenza.
5. Fermo restando quanto previsto dal comma 1, Telecom Italia può richiedere la fornitura dei documenti comprovanti la veridicità delle informazioni e/o dei dati necessari per la fornitura del Servizio anche dopo l'attivazione del Servizio. La mancata fornitura da parte del Cliente di documenti richiesti costituisce causa di risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., determinando la cessazione della fornitura del Servizio.

### Articolo 5 - Nuove attivazioni del Servizio nel caso di Cliente con morosità pendenti

Nel caso di nuova richiesta di abbonamento da parte di Cliente moroso, Telecom Italia può subordinare il perfezionamento del nuovo abbonamento al pagamento delle somme rimaste insolute.

### Articolo 6 - Modifiche delle tecnologie di rete

1. Telecom Italia può modificare le tecnologie di rete, seguendo i progressi della tecnica, impegnandosi comunque, laddove ciò comporti modifiche alle modalità di uso del Cliente, a darne notizia al Cliente con un anticipo di almeno 90 giorni solari.
2. Il Cliente può fruire delle prestazioni di cui è dotata la centrale di competenza, alle previste condizioni economiche, e sempre che uniformi l'eventuale impianto di sua proprietà collegato alla rete.

### Articolo 7 - Segnalazioni guasti - Riparazioni

1. Telecom Italia fornisce un servizio telefonico gratuito di segnalazione guasti attivo 24 ore su 24.
2. Telecom Italia si impegna a ripristinare gli eventuali disservizi della rete e/o del Servizio entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione. Nel caso in cui uno dei due giorni successivi alla segnalazione sia un giorno festivo (domenica o festività annuale) il guasto sarà riparato entro il terzo giorno successivo alla segnalazione. Qualora siano festivi entrambi i giorni successivi alla segnalazione il guasto sarà riparato entro il quarto giorno successivo alla segnalazione. Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che verranno riparati tempestivamente. 2-bis. Ai soli fini della rilevazione circa il rispetto degli obiettivi di qualità del Servizio Universale, entro il secondo giorno successivo alla segnalazione significa entro 60 ore dalla segnalazione, entro il terzo giorno significa entro 78 ore dalla segnalazione, entro il quarto giorno significa entro 96 ore dalla segnalazione.
3. Qualora per cause imputabili a Telecom Italia la riparazione venga effettuata con ritardo rispetto ai tempi previsti, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al successivo articolo 26 e avrà la possibilità di richiedere il maggior danno subito, come previsto dal Codice Civile, fermo restando che Telecom Italia non sarà in alcun caso responsabile per ritardi attribuibili a forza maggiore o eventi non attribuibili alla stessa Telecom Italia.
4. Il servizio di riparazione è gratuito per tutti i guasti non imputabili direttamente o indirettamente al Cliente.
5. Il Cliente è responsabile a tutti gli effetti, anche verso terzi, del corretto funzionamento degli apparati connessi alla rete, dell'impianto elettrico e del relativo impianto a terra. È fatto obbligo al Cliente di utilizzare sulla propria linea solo apparati omologati. Il Cliente sarà responsabile per utilizzi impropri.

#### **Articolo 8 - Attività necessarie per il collegamento alla rete**

1. Il Cliente è tenuto a consentire gratuitamente a Telecom Italia l'accesso e l'attraversamento, anche sotterraneo, dell'immobile di sua proprietà per tutto quanto occorrente ai collegamenti alla rete e a tutela del suo funzionamento.
2. L'abbonamento non può perfezionarsi se chi lo richiede non consente il predetto accesso e/o attraversamento.
3. Qualora il collegamento alla rete sia impedito da terzi che non consentono l'attraversamento e/o l'accesso alla loro proprietà, Telecom Italia non è responsabile per ritardi o per la revoca della richiesta di collegamento.

#### **Articolo 9 - Omologazione**

1. Gli apparati del Cliente collegati al Punto Terminale della rete devono essere muniti delle previste omologazioni o autorizzazioni stabilite dalle normative europee in vigore.
2. In caso di mancato rispetto della suddetta disposizione il Cliente, oltre ad incorrere nelle sanzioni previste dalla normativa in vigore, sarà comunque tenuto al pagamento del traffico imputabile a tali apparati, nonché al risarcimento dei danni eventualmente arrecati.

#### **Articolo 10 - Uso degli impianti e delle infrastrutture di Telecom Italia**

1. È proibito al Cliente aprire, smontare o manomettere gli impianti e/o operare a qualsiasi titolo sulla rete, nonché rivolgersi ad estranei per eseguire riparazioni o effettuare manomissioni per qualsiasi fine.
2. Qualora il Cliente non rispetti tali obblighi, fatti salvi i rimedi di legge, Telecom Italia potrà procedere, previa sospensione del Servizio, alla risoluzione del contratto con le modalità di cui al successivo articolo 20 e richiedere il risarcimento di tutti i danni subiti.

#### **Articolo 11 - Verifiche tecniche**

1. Per l'effettuare eventuali verifiche all'impianto e agli apparati collegati alla rete, il Cliente deve consentire l'accesso nei propri locali al personale inviato da Telecom Italia, avendo concordato con gli uffici Telecom Italia la data e l'ora dell'intervento. Il personale sarà munito di apposito tesserino di riconoscimento.
2. In caso di rifiuto da parte del Cliente Telecom Italia, previo avviso scritto, può sospendere la fornitura del Servizio fintanto che il Cliente non consentirà l'accesso ai propri locali a garanzia del buon funzionamento della rete.

#### **Articolo 12 - Utilizzo del Servizio da parte di terzi**

1. Il Cliente può permettere ad altri di usufruire del Servizio ma non può chiedere un corrispettivo maggiore di quanto il Cliente medesimo sia tenuto a corrispondere a Telecom Italia in relazione alle condizioni economiche vigenti.
2. L'abbonamento non è cedibile da parte del Cliente, salvo i casi di subentro espressamente autorizzati da Telecom Italia.

#### **Articolo 13 - Uso improprio del Servizio**

1. Il Cliente ha l'obbligo di utilizzare il Servizio nel rispetto delle leggi, dei regolamenti vigenti e delle condizioni generali di abbonamento. Qualsiasi uso difforme del Servizio configura inadempimento del Cliente, con risoluzione automatica del contratto ex articolo 1456 cod. civ. e fatto salvo il risarcimento degli eventuali danni.
2. Il Cliente non può effettuare né può consentire di effettuare dal proprio punto terminale comunicazioni o attività che rechino molestia, causino malfunzionamenti alla rete o violino le normative vigenti.
3. Il Cliente non può utilizzare il servizio per esigenze diverse dalla comunicazione interpersonale e/o in immobili di cui non disponga legittimamente.
4. Il Cliente ha l'obbligo di attenersi ai criteri di buona fede e correttezza nell'uso del Servizio, astenendosi dal conseguire utilità ulteriori rispetto a quelle tipiche del Servizio quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, conseguire o far conseguire a terzi, ovvero ad altre numerazioni, ricariche o accrediti di traffico.
5. Nel caso di fruizione di offerte tariffarie specifiche, Telecom Italia si riserva la facoltà di sospendere l'applicazione delle offerte tariffarie al Cliente che ne abusi o risolvere il relativo contratto ex articolo 1456 cod. civ., pretendendo il pagamento dell'intero consumo di traffico effettuato, che verrà valorizzato secondo le condizioni tariffarie base del Servizio.
6. Fatto salvo ogni altro rimedio di legge e ogni altra misura prevista dalle presenti condizioni generali, Telecom Italia potrà sospendere immediatamente la fornitura del Servizio e risolvere il contratto a norma dell'art. 20, qualora il Cliente ne faccia l'uso improprio indicato nei commi precedenti, dando, se del caso, idonea comunicazione dell'illecito alle autorità competenti.

#### **Articolo 14 - Corrispettivi per il Servizio e modalità di pagamento**

1. Il Cliente è tenuto al pagamento in favore di Telecom Italia, per le prestazioni oggetto delle presenti condizioni generali, di:
    - un contributo una tantum per l'attivazione del Servizio;
    - un canone mensile di abbonamento;
    - un importo per il traffico e le prestazioni fruitive.
  2. Il totale degli importi addebitati in fattura è maggiorato di IVA e di eventuali altri oneri di legge.
  3. I contributi, i canoni, gli importi per le prestazioni fruitive, nonché i costi della manutenzione sono pubblicizzati da Telecom Italia e direttamente consultabili da parte della clientela attraverso i seguenti canali: sportello telefonico 187 e 191, sito [www.telecomitalia.it](http://www.telecomitalia.it) e sito [www.ImpresaSemplice.it](http://www.ImpresaSemplice.it).
  4. Il Cliente è tenuto a pagare la fattura entro la data di scadenza nella stessa indicata e secondo le modalità previste nel presente articolo.
  5. I canoni per l'abbonamento al Servizio sono pagati anticipatamente rispetto all'utilizzo del Servizio; il pagamento per il traffico svolto incluso l'importo alla risposta, salvo diverse specifiche offerte, e per le prestazioni fruitive avviene in modo posticipato. I consumi di traffico vengono rilevati dagli appositi apparati di centrale sulla base del tempo di fruizione. Per alcuni tipi di servizi, Telecom Italia può rilevarne i consumi sulla base degli scatti rilevati dai contatori di centrale.
  6. Telecom Italia invia la fattura telefonica al Cliente, con cadenza di norma bimestrale, entro 15 giorni dalla data di scadenza dei pagamenti. Eventuali variazioni del ciclo di fatturazione verranno comunicati con congruo anticipo al Cliente, ferma restando la facoltà del Cliente di recedere dal contratto ai sensi del precedente articolo 3. Le spese postali di spedizione della fattura sono addebitate al Cliente.
- Telecom Italia può variare la cadenza di fatturazione per esigenze commerciali ovvero nel caso si verificino livelli di consumo elevati.
7. Telecom Italia, a richiesta del Cliente e in conformità a quanto previsto dal Codice in materia di protezione dei dati personali (D.lgs. 196/2003), fornisce gratuitamente la documentazione di tutte le comunicazioni telefoniche, con le ultime tre cifre oscurate, effettuate dal Cliente sulla base di un proprio sistema interno di rilevazioni. Nel caso di reiterato reclamo Telecom Italia, se il cliente ne farà richiesta ai sensi della vigente normativa sulla privacy, fornirà la documentazione dettagliata del traffico effettuato con visibilità completa di una o più numerazioni in uscita in contestazione. Telecom Italia rende altresì disponibile alla clientela, alle condizioni economiche vigenti, un servizio automatico di informazione sui consumi di traffico effettuati.
  8. Telecom Italia invierà al Cliente le fatture e/o le comunicazioni all'indirizzo postale indicato dal Cliente. Il Cliente con servizi di posta elettronica attivati potrà ricevere da Telecom Italia all'indirizzo elettronico da lui indicato le specifiche comunicazioni della documentazione di cui al successivo comma 9 anche, ed esclusivamente qualora Cliente fruitore del servizio gratuito Conto on Line, via internet. Il Cliente può in qualsiasi momento modificare le modalità di consultazione/ricezione, optando per una delle due forme (scritta o via internet). Tutte le fatture e/o comunicazioni inviate sia in via elettronica che cartacea si intenderanno come pervenute trascorsi 15 giorni dalla data del relativo invio, fatta salva la prova contraria fornita dal Cliente.
  9. Telecom Italia rende disponibili al cliente le fatture e/o le comunicazioni, nonché la documentazione dettagliata del traffico richiesta dal Cliente stesso, anche sui propri siti internet con specifico accesso riservato e il Cliente può, in qualsiasi momento, chiedere di modificare le modalità di consultazione/ricezione, optando per una delle due forme (scritta o via internet).

#### **Articolo 15 - Cambiamenti delle condizioni contrattuali di offerta del Servizio**

1. Telecom Italia informa, con un preavviso non inferiore ad 1 mese, il Cliente di ogni modifica delle condizioni contrattuali vigenti, mediante comunicazione scritta e/o idonea campagna informativa. In ogni caso il Cliente potrà ottenere informazioni dettagliate attraverso il Servizio Clienti.
2. Le modificazioni delle condizioni contrattuali saranno automaticamente applicate, se vantaggiose per il Cliente. Il cliente ha comunque diritto di recedere dal contratto, senza penali, all'atto della notifica di proposte di modifica delle condizioni contrattuali.

#### **Articolo 16 - Mezzi di garanzia**

1. Al momento della richiesta di attivazione dell'abbonamento, il Cliente può richiedere la domiciliazione delle fatture su un proprio conto corrente, postale o bancario, o su una propria carta di credito, ovvero concordare con Telecom Italia la prestazione di altri idonei mezzi di garanzia. In mancanza, è tenuto a versare in anticipo, a richiesta di Telecom Italia, una somma corrispondente al presumibile ammontare delle conversazioni che effettuerà in un bimestre. Per ogni nuovo abbonamento ad uso di abitazione privata, detta somma sarà pari al 10% del contributo di attivazione. Per gli altri contratti l'ammontare dell'anticipo sarà concordato con il Cliente sulla base del tipo di attività svolta e comunque detta somma sarà stabilita in una entità minima pari al contributo di attivazione.
2. L'anticipo conversazioni è addebitato con la prima fattura di traffico immediatamente successiva all'attivazione. Il mancato rilascio dei mezzi di garanzia costituisce condizione risolutiva dell'abbonamento, ai sensi dell'art. 1456 c.c.
3. La somma versata a titolo di anticipo conversazioni non costituisce deposito e verrà restituita al Cliente decorsi 90 giorni dalla cessazione dell'abbonamento, in

conformità dell'art. 1851 c.c., con la conseguente facoltà per Telecom Italia di effettuare la compensazione a fronte di eventuali importi dovuti dal Cliente.

4. L'anticipo conversazioni viene restituito di norma a compensazione dell'ultima fattura da inviarsi entro 90 giorni dalla cessazione del contratto. Qualora nell'ultima fattura non vi sia sufficiente capienza la restante somma verrà restituita successivamente con l'aggiunta degli interessi legali calcolati a partire dalla data di scadenza dell'ultima fattura.

5. Al Cliente che abbia versato l'anticipo conversazioni è, in ogni momento, concessa la facoltà di richiedere la domiciliazione delle fatture su proprio conto corrente, postale o bancario, o su una propria carta di credito, ovvero concordare con Telecom Italia la prestazione di altri idonei mezzi di garanzia. In tal caso avrà diritto alla restituzione dell'anticipo conversazioni in conformità dell'art. 1851 c.c., tramite accredito nelle fatture immediatamente successive.

#### **Articolo 17 - Reclami riguardanti gli importi addebitati in fattura**

1. I reclami relativi ad importi addebitati in fattura dovranno essere inviati all'indirizzo indicato sul Conto Telecom Italia entro i termini di scadenza della fattura in contestazione. Saranno salvi i casi di ritardo nel recapito della fattura opponibili validamente dal Cliente.

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

3. L'esito del reclamo è comunicato al Cliente per iscritto entro 30 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto.

4. Nel caso in cui il Cliente non paghi entro la scadenza indicata in fattura gli addebiti oggetto di reclamo, Telecom Italia sospende, fino alla comunicazione al Cliente dell'esito del reclamo stesso, l'applicazione di quanto previsto negli articoli 18 e 19 concernenti rispettivamente le penali e la sospensione dei servizi per ritardato pagamento. Rimane comunque fermo che, ove il reclamo non sia stato accettato, il Cliente è tenuto a pagare la predetta indennità a decorrere dalla data di scadenza indicata in fattura.

5. In caso di frode denunciata che abbia come oggetto l'uso indebito da parte di terzi soggetti del collegamento di rete effettuato al di fuori dei locali nei quali è posto il terminale di utente, i pagamenti relativi all'asserito traffico fraudolento oggetto di denuncia rimarranno sospesi sino alla definizione della procedura di reclamo, descritta nel presente comma ovvero sino alla definizione del tentativo di conciliazione, così come previsto negli articoli 4 e 5 della delibera 173/07/CONS. I pagamenti sospesi saranno addebitati al Cliente in caso di insussistenza di manomissione del collegamento di rete. Ove sia riscontrata la fondatezza del reclamo anche nell'ipotesi di frode accertata, e siano stati già pagati tutti gli importi addebitati sul Conto Telecom Italia, Telecom Italia provvederà alla restituzione dei suddetti importi comprensivi degli interessi legali per il periodo intercorrente tra l'avvenuto pagamento e la data del rimborso.

6. Qualora il reclamo non sia stato accolto e, conclusasi l'eventuale procedura di conciliazione in essere con le Associazioni dei Consumatori, il Cliente non abbia ancora pagato, la somma contestata dovrà essere pagata entro la data comunicata da Telecom Italia tramite la lettera di definizione del reclamo e/o della conciliazione. Quanto dovuto a titolo di indennità è calcolato a decorrere dalla data di scadenza della fattura contestata e sarà addebitato su una successiva fattura.

7. Ove sia riscontrata la fondatezza del reclamo, Telecom Italia provvede alla restituzione degli eventuali importi pagati dal Cliente, operando eventualmente anche in compensazione nella successiva fattura e rimborsando al Cliente gli interessi legali per il periodo intercorrente tra l'avvenuto pagamento e la data del rimborso.

#### **Articolo 18 - Indennità di ritardato pagamento**

1. In caso di ritardato pagamento degli importi addebitati in fattura alla scadenza ivi indicata, il Cliente deve versare a Telecom Italia 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.

2. L'indennità di ritardato pagamento di cui al comma precedente non trova applicazione qualora il Cliente abbia pagato le precedenti sei fatture entro le rispettive date di scadenza e paghi la successiva fattura entro il 30° giorno solare successivo alla data di scadenza. Se il ritardo si protrae oltre il 30° giorno, l'indennità per ritardato pagamento sarà pari al 6% dell'importo indicato in fattura rimasto insoluto.

3. L'indennità di cui al comma 1 sarà addebitata da Telecom Italia 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.

4. Ferma restando l'applicazione delle penali di cui al presente articolo, al fine di assicurare il pieno adempimento degli obblighi assunti nei confronti di Telecom Italia il Cliente intestatario di più contratti autorizza Telecom Italia a rivalersi delle somme di cui sia risultato moroso sugli altri abbonamenti relativi ai servizi disciplinati dalle presenti condizioni generali.

#### **Articolo 19 - Sospensione per ritardato pagamento**

1. Fatti salvi gli altri casi di sospensione del Servizio e quanto disposto in materia di indennità per ritardato pagamento, Telecom Italia, previa comunicazione anche telefonica, può sospendere il Servizio al Cliente che non provveda al pagamento della fattura entro la data di scadenza ivi riportata secondo quanto disposto nei successivi commi.

2. Al Cliente con almeno un contratto attivo da oltre tre anni, che abbia pagato entro le rispettive scadenze le fatture dell'ultimo anno e ritardi nel pagamento di una successiva fattura, Telecom Italia provvederà a comunicare la mancata ricezione del pagamento medesimo inserendo un messaggio sulla fattura nel bimestre successivo. Trascorsi inutilmente 7 giorni dalla scadenza della fattura sulla quale è riportato il messaggio di cui al capoverso precedente, Telecom Italia provvederà a comunicare al Cliente che il Servizio potrà essere sospeso qualora, entro e non oltre 7 giorni dalla comunicazione stessa, non venga pagata la fattura insoluta.

3. Al Cliente che abbia sottoscritto uno o più contratti da meno di tre anni e che abbia pagato entro le rispettive scadenze le fatture dell'ultimo anno e ritardi nel pagamento di una successiva fattura, Telecom Italia provvederà a comunicare la mancata ricezione del pagamento medesimo e la possibile sospensione del Servizio inserendo un messaggio sulla fattura del bimestre successivo. Trascorsi inutilmente 7 giorni dalla scadenza della fattura sulla quale è riportato il messaggio di cui al capoverso precedente il Servizio potrà essere sospeso.

4. Al Cliente che non abbia pagato entro le rispettive scadenze almeno una delle fatture dell'ultimo anno e ritardi il pagamento di una fattura successiva, Telecom Italia si riserva, dopo 15 giorni dalla data di scadenza della fattura stessa, di comunicare preventivamente che il Servizio sarà sospeso trascorsi 10 giorni dalla comunicazione di sollecito stessa. In assenza di una specifica comunicazione di sollecito, Telecom Italia provvederà a comunicare al Cliente la mancata ricezione del pagamento medesimo inserendo un messaggio sulla fattura del bimestre successivo. Alla data di scadenza della fattura sulla quale è riportata il messaggio suddetto, il Servizio potrà essere sospeso.

5. Nel caso di Cliente al quale sia stato in precedenza sospeso il Servizio nel corso dell'ultimo anno, Telecom Italia procederà alla sospensione del Servizio, previa comunicazione, dal quinto giorno successivo alla data di scadenza indicata sulla fattura insoluta.

6. Al Cliente che, pur trovandosi nelle situazioni di cui ai commi 4 o 5, paghi le fatture dell'anno successivo nei termini di scadenza, Telecom Italia tornerà ad applicare la disciplina prevista ai commi 2 o 3.

7. La sospensione del Servizio nel caso in cui il Cliente sia intestatario di più contratti, si applica a tutti i servizi fatturati congiuntamente in fattura.

8. Il Cliente a cui sia stato sospeso il Servizio, per ottenerne il ripristino prima che il relativo abbonamento sia risolto, è tenuto a corrispondere a Telecom Italia quanto dovuto a qualsiasi titolo, ragione o causa. Il Servizio verrà riattivato entro due giorni lavorativi successivi alla comunicazione dell'avvenuto pagamento della somma dovuta e previo relativo accertamento da parte di Telecom Italia. In ogni caso il Cliente avrà la possibilità di utilizzare i numeri di emergenza così come stabilito all'articolo 31.

#### **Articolo 20 - Risoluzione contrattuale**

Trascorsi 15 giorni dalla data di sospensione del Servizio, determinatasi per qualsiasi causa, Telecom Italia può risolvere di diritto l'abbonamento, dando al Cliente un preavviso tramite raccomandata con avviso di ricevimento di almeno 10 giorni dalla data di ricevimento della stessa. In tal caso il Cliente sarà tenuto a corrispondere a Telecom Italia gli importi dovuti relativamente al Servizio fruito fino alla data dell'avvenuta risoluzione e l'importo di 35,18 (trentacinque e diciotto) euro IVA inclusa a fronte dei costi sostenuti da Telecom Italia per le prestazioni di disattivazione. Resta salvo il diritto di Telecom Italia al risarcimento del maggior danno. Telecom Italia si riserva la facoltà di cedere a società terze tutte le somme di cui sia rimasta creditrice all'atto della cessazione del contratto nel rispetto delle disposizioni di cui all'art. 1264 c.c.

#### **Articolo 21 - Procedure concorsuali**

L'abbonamento si intende risolutivamente condizionato ai sensi degli artt. 1353 e 1360, secondo comma, c.c. in caso di assoggettamento del Cliente ad una qualsiasi delle procedure concorsuali di cui al R.D. 16 marzo 1942, n. 267, come modificato dal D.lgs. 9 gennaio 2006, n. 5 e successive modifiche ed integrazioni e dal D.lgs. 8 luglio 1999, n. 270 e successive modifiche ed integrazioni. In tali casi, Telecom Italia comunicherà al Cliente di avvalersi della facoltà di risolvere l'abbonamento dandogliene preavviso tramite raccomandata con avviso di ricevimento.

#### **Articolo 22 - Cambio Numero**

1. Telecom Italia può modificare per ragioni tecniche il numero telefonico assegnato al Cliente, dando allo stesso almeno 90 giorni solari di preavviso, avvertendolo per iscritto.
2. In questo caso Telecom Italia si impegna a fornire un servizio di informazione senza costi per il Cliente, circa la modifica del numero, per un periodo di 45 giorni solari a decorrere dalla data di modifica del numero. Il periodo di fonia gratuita è esteso per un periodo di ulteriori 15 giorni se la richiesta di cambio numero ricade nel periodo compreso dal 1 luglio al 31 agosto. Sono fatte salve le ragioni di riservatezza nei casi di cui all'articolo 23.
3. Se Telecom Italia effettua il cambio numero senza ottemperare a quanto sopra previsto, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al successivo articolo 26 ed avrà la possibilità di richiedere il maggior danno subito, come previsto dal Codice Civile.
4. A richiesta del Cliente è prolungato, a pagamento, il servizio di informazione di cambio numero per il periodo massimo del successivo quadrimestre.
5. Il Cliente può richiedere a Telecom Italia che il messaggio di cambio numero sia fornito anche in una lingua diversa dall'italiano. Questo servizio viene reso compatibilmente con le risorse tecniche disponibili ed è a pagamento tranne nei casi previsti per legge.
6. Il Cliente può richiedere a Telecom Italia di cambiare il proprio numero. Sarà data priorità alle richieste originate da molestie per le quali sia stata sporta denuncia all'Autorità Giudiziaria.
7. Il cambio numero avviene in totale esenzione spese per il Cliente solo nel caso di disagi causati per assegnazione, da parte Telecom Italia di numeri liberi da poco tempo.
8. Il servizio di cui al comma precedente è fornito compatibilmente con le risorse tecniche disponibili ed è a pagamento secondo le condizioni economiche vigenti. Della data di cambiamento del numero sarà fornita tempestiva comunicazione.
9. Telecom Italia nell'assegnare i numeri ai Clienti utilizzerà un criterio che tenga conto di quelli liberi da maggior tempo.

#### **Articolo 23 - Elenco telefonico dell'area geografica di appartenenza**

1. Il Cliente, previo consenso, viene gratuitamente inserito nell'elenco abbonati al servizio telefonico dell'area geografica di appartenenza, con le indicazioni dallo stesso fornite all'atto della richiesta del Servizio.
2. Il Cliente può richiedere gratuitamente di non essere incluso nell'elenco abbonati, di ottenere che il suo indirizzo sia in parte ommesso e, se ciò è fattibile dal punto di vista linguistico, di non essere contraddistinto da un riferimento che ne rilevi il sesso.
3. Il Cliente ha altresì diritto, previa richiesta, a che i suoi dati personali non siano utilizzati per l'invio di materiale pubblicitario.
4. Telecom Italia aggiorna l'elenco telefonico dell'area geografica di appartenenza con cadenza annuale e lo mette a disposizione del Cliente, facendolo recapitare nel luogo dove è ubicato l'impianto telefonico, addebitando in fattura le sole spese di recapito. Nulla è dovuto al personale addetto alla consegna degli elenchi telefonici.
5. In ogni caso, anche in relazione a quanto previsto al successivo articolo 33, le condizioni di cui al presente articolo verranno tempestivamente adeguate alle norme che di volta in volta disciplineranno la protezione dei dati personali e la riservatezza delle comunicazioni.

#### **Articolo 24 - Subentro**

1. Il cambiamento della persona fisica o giuridica, impresa, ente o associazione, a cui l'abbonamento 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.
2. 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.
3. Il subentrante, in qualità di cessionario del contratto di abbonamento, 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 a prestazioni già eseguite.

#### **Articolo 24 bis - Subentro per gli operatori alternativi**

Le richieste di subentro presentate da un operatore alternativo sono condizionate al rispetto da parte dell'operatore alternativo delle condizioni sotto indicate che l'operatore alternativo comunicherà a Telecom Italia:

- dichiarazione di autorizzazione al subentro in originale del Cliente, attestante la veridicità di quanto dichiarato dall'Operatore alternativo;
- la disponibilità, a titolo di locazione o di proprietà, del locale in cui la linea risulta attestata;
- la proprietà dell'apparecchiatura attestata sulla linea su cui opererà il subentro;
- l'utilizzo della linea oggetto del subentro esclusivamente per proprie esigenze strumentali e/o del proprio personale.

Le medesime condizioni devono essere rispettate dall'operatore alternativo anche in caso di richieste di attivazione del Servizio, così come previsto dall'articolo 1, comma 3 delle presenti condizioni generali.

#### **Articolo 25 - Trasloco**

1. Il Cliente che intende traslocare la propria linea telefonica deve darne comunicazione a Telecom Italia che provvederà all'effettuazione del trasloco entro 10 gg 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. Telecom Italia 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 potranno essere confermate o rimodulate da Telecom Italia anche tramite invio di SMS.
2. Il Cliente è tenuto a corrispondere il contributo previsto per il trasloco ed, altresì, eventuali diversi prezzi e corrispettivi determinati in conseguenza dello stesso, che dovranno essergli preventivamente comunicati.
3. Se il Cliente dichiara di non avere interesse a mantenere attivo, nel frattempo, l'impianto da traslocare, Telecom Italia sospenderà, a decorrere dalla data indicata dal Cliente, il Servizio fino a quando il trasloco non sarà effettuato.
4. In caso di morosità del Cliente, Telecom Italia non effettuerà il trasloco fino a quando il Cliente stesso non avrà provveduto a sanare la morosità pendente, come previsto nel precedente articolo 5.
5. Fatto salvo quanto previsto dal precedente comma 4, nei casi in cui Telecom Italia effettui in ritardo il trasloco rispetto ai tempi concordati ovvero alla data di appuntamento di previsto trasloco già indicata, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al successivo art. 26 ed avrà la possibilità di richiedere il maggior danno, come previsto dal Codice Civile.

#### **Articolo 26 - Ritardi nell'adempimento degli obblighi assunti da Telecom Italia nella fornitura del Servizio**

1. Qualora Telecom Italia non rispetti i termini previsti per l'attivazione del Servizio, la riparazione di un guasto, la variazione del numero telefonico, l'effettuazione di un trasloco, di cui rispettivamente agli articoli 4.1, 7.2, 22.1, 22.2 e 25.1, il Cliente ha diritto ad un indennizzo pari al 50% del canone mensile corrisposto dal Cliente per ogni giorno lavorativo di ritardo incluso il sabato o di inadempimento delle condizioni di volta in volta stabilite e avrà la possibilità di richiedere il maggior danno subito, come previsto dal Codice Civile. In caso di ritardo nell'attivazione di un nuovo impianto o di un trasloco, l'indennizzo viene riconosciuto automaticamente.
2. Tale indennizzo non trova applicazione se il ritardo è imputabile o comunque ascrivibile al Cliente ovvero a terzi diversi da Telecom Italia, considerando come Telecom Italia anche i suoi subfornitori/subappaltatori e comunque non sia possibile rispettare i termini concordati o la data di appuntamento già indicata per cause non imputabili a Telecom Italia.

#### **Articolo 27 - Errori di sospensione del Servizio**

Qualora il Cliente venga sospeso dalla fornitura del Servizio per errore, ha diritto ad un indennizzo pari al 50% del canone mensile di abbonamento corrisposto dal Cliente per ogni giorno solare di sospensione indebita.

#### **Articolo 28 - Errori nell'elenco telefonico**

1. In caso di errore nell'inserimento nell'elenco telefonico dell'area geografica di appartenenza del numero telefonico o del nominativo del Cliente indicati nella richiesta, Telecom Italia corrisponderà un indennizzo pari a due mensilità del canone di abbonamento corrisposto dal Cliente e ove sia tecnicamente possibile, metterà gratuitamente a disposizione per due mesi un servizio vocale di segnalazione del numero corretto.
2. In caso di omissione nell'inserimento del Cliente nell'elenco telefonico degli abbonati dell'area geografica di appartenenza, Telecom Italia corrisponderà un indennizzo pari a quattro mensilità del canone di abbonamento corrisposto dal Cliente.
3. Telecom Italia non è comunque responsabile né di eventuali errori nell'inserimento dei dati in elenco ad essa non imputabili né della veridicità di titoli o qualifiche ovvero di ogni altro dato e/o informazione dichiarati dal Cliente a Telecom Italia.

#### **Articolo 29 - Modalità di pagamento delle indennità**

Telecom Italia detraerà le indennità dovute al Cliente a partire dalla prima fattura utile operando in compensazione, e applicando - nel caso in cui non siano state riconosciute le indennità dovute sulla prima fattura utile - le stesse percentuali previste per l'indennità di cui all'articolo 18, ovvero provvederà alla loro liquidazione nei casi di cessazione del rapporto, salvo eventuali conguagli.

#### **Articolo 30 - Consumi anomali**

Nel caso si verificano consumi anomali ovvero si evidenzino comportamenti che determinino un rischio di danno economico per Telecom Italia, Telecom Italia si riserva di informare il Cliente, anche tramite messaggio fonico o un telegramma, e di inviare una fattura anticipata e/o di sospendere, precauzionalmente, nei limiti di fattibilità tecnica ed informando, ove possibile, il Cliente l'accesso alle numerazioni/direttrici interessate dal traffico anomalo. Tutti i servizi interessati dalla sospensione verranno ripristinati nella loro interezza non appena il Cliente avrà pagato il traffico sviluppato su detti servizi ed avrà prestato le ulteriori garanzie eventualmente richieste da Telecom Italia stessa. In ogni caso resta salva la facoltà del Cliente di ricorrere alla procedura di reclamo così come previsto nell'articolo 17.

#### **Articolo 30 bis - Disabilitazione delle chiamate**

1. Telecom Italia, in conformità a quanto previsto dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche (D.lgs. 259/2003) e dalle successive disposizioni regolamentari emanate dalle Autorità competenti, fornisce la linea telefonica disabilitata in modalità permanente verso alcune numerazioni relative ai servizi a sovrapprezzo e verso le numerazioni internazionali e satellitari di elevato costo, salvo richiesta contraria del Cliente. In alternativa, sempre a richiesta del Cliente, Telecom Italia fornisce specifiche prestazioni di blocco selettivo delle chiamate che consentono di abilitare/disabilitare la linea in modalità controllata dal Cliente, tramite l'utilizzo di un codice personale (PIN), verso determinate tipologie di numerazioni.

2. Telecom Italia informa i Clienti mediante comunicazione scritta e/o idonea campagna informativa riguardo alla disabilitazione permanente e alla disponibilità delle diverse prestazioni di autodisabilitazione a PIN, descrivendone i contenuti di dettaglio, le caratteristiche e le opzioni accessibili e praticabili tecnicamente attraverso procedure semplici e chiare. In ogni caso il Cliente può ottenere informazioni dettagliate sulla disabilitazione permanente o conoscere le caratteristiche dei diversi servizi di autodisabilitazione con PIN disponibili chiamando lo specifico numero gratuito 4.81.81 oppure attraverso lo sportello telefonico 187 e 191, il sito [www.telecomitalia.it](http://www.telecomitalia.it) e sito [www.ImpresaSemplice.it](http://www.ImpresaSemplice.it).

#### **Articolo 31 - Chiamate di emergenza e comunicazioni dirette al Cliente**

La sospensione del Servizio, per qualsiasi motivo disposta da Telecom Italia sulla base delle presenti condizioni generali di abbonamento, dovrà fare salva la possibilità di utilizzare i numeri di emergenza 112, 113, 114, 115, 118 e di ricevere chiamate, come da disposizioni di legge, in tutti i casi in cui ciò è tecnicamente possibile.

#### **Articolo 32 - Informazioni fornite a Telecom Italia**

1. Il Cliente è tenuto a fornire le informazioni e/o i dati necessari per la fornitura del Servizio ed eventualmente quelle relative all'attività svolta in relazione all'utilizzo del Servizio stesso.

2. Le suddette informazioni, della cui veridicità è responsabile il Cliente, debbono essere rese a Telecom Italia che le mantiene riservate e complete.

3. A questo proposito il Cliente si impegna a comunicare al più presto, anche telefonicamente, qualunque cambiamento relativo a tali informazioni.

#### **Articolo 33 - Trattamento dei dati personali**

Il trattamento dei dati personali forniti dal Cliente per l'attivazione del Servizio, avverrà nel rispetto delle disposizioni del Codice in materia di protezione dei dati personali (D.lgs.196/2003) e successive modificazioni e integrazioni, con modalità idonee a garantirne la sicurezza e la riservatezza. I dati personali del Cliente saranno trattati per finalità connesse alla fornitura del Servizio e, previo suo consenso, per finalità ulteriori, come specificamente riportato da Telecom Italia nell'informativa privacy in allegato alle presenti condizioni generali.

#### **Articolo 34 - Qualità del Servizio**

Telecom Italia, in conformità agli obblighi stabiliti dalla normativa vigente e tenendo conto delle norme internazionali, trasmette periodicamente all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni una relazione contenente dati consuntivi sulla qualità del Servizio reso ed ogni altro indicatore utile eventualmente stabilito dalla normativa specifica emanata dalla predetta Autorità e dai parametri individuati da Telecom Italia previsti nell' articolo 5 della Carta dei Servizi

#### **Articolo 35 - Procedura di Conciliazione**

Il Cliente che, in relazione al rapporto contrattuale con Telecom Italia, lamenti la violazione di un proprio diritto od interesse ed intenda agire in via giudiziaria, deve preventivamente promuovere il tentativo obbligatorio di conciliazione secondo quanto previsto dalle vigenti norme emanate dalla Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con delibera 173/07/CONS.

#### **Articolo 36 - Norme finali**

Il presente documento, inviato al Cliente, intende assolvere anche agli obblighi di informazione ai quali è tenuto il fornitore del servizio in conformità con le disposizioni normative previste per i contratti a distanza e per i contratti negoziati fuori dei locali commerciali (Codice del Consumo).Le presenti condizioni generali sono soggette alle modifiche e/o integrazioni imposte con appositi atti e/o provvedimenti di carattere normativo e regolatorio.

*Aggiornamento al 14giugno 2014*